

**UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID**  
**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**



**TESIS DOCTORAL**

**Las variables moduladoras del acoso psicológico en el  
trabajo: un enfoque victimológico y forense**

MEMORIA PARA OPTAR AL GRADO DE DOCTOR

PRESENTADA POR

**Víctor Dujo López**

DIRECTORES

**José Luis Graña Gómez**  
**David González Trijueque**

Madrid

**UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID**  
**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**



**TESIS DOCTORAL**

**LAS VARIABLES MODULADORAS  
DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO:  
UN ENFOQUE VICTIMOLÓGICO Y FORENSE**

MEMORIA PARA OPTAR AL GRADO DE DOCTOR

PRESENTADA POR

**Víctor Dujo López**

DIRECTOR

Prof. Dr. José Luis Graña Gómez y Dr. David González Trijueque

**UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID**  
**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**



**TESIS DOCTORAL**

**LAS VARIABLES MODULADORAS  
DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO:  
UN ENFOQUE VICTIMOLÓGICO Y FORENSE**

MEMORIA PARA OPTAR AL GRADO DE DOCTOR

PRESENTADA POR

**Víctor Dujo López**

DIRECTOR

Prof. Dr. José Luis Graña Gómez y Dr. David González Trijueque

*A mis padres, por ser mi red de seguridad, por sus valores y por hacerme fuerte.  
Gracias por inculcarme la curiosidad y el gusto por el conocimiento.  
A Luciana, para que sigamos atravesando tormentas juntos.*

## AGRADECIMIENTOS

Este camino de cinco años no se ha recorrido solo. Para mí ha sido un honor y un orgullo estar rodeado de profesionales consagrados de la psicología forense. Mi más sincero agradecimiento a todas las personas que de una manera u otra me habéis apoyado. Esta tesis no hubiera sido posible sin vuestra ayuda.

Al Prof. D. José Luis Graña Gómez, codirector de la tesis y director del Máster en Psicología Clínica Legal y Forense de la Universidad Complutense de Madrid por confiar en mí y por darme la oportunidad de seguir creciendo en el mundo de la psicología forense. Gracias por tus consejos y por no bajar el listón. Solo bajo presión pulimos nuestro potencial. Gracias.

Al Dr. David González-Trijueque, codirector de la tesis, por apostar por mí desde el minuto uno y por abrirme las puertas de la práctica privada. Gracias por hacerme sentir valorado y respaldado, por tu paciencia y cercanía, y por ser un profesional de referencia. Tu apoyo y amistad han sido una pieza clave en la realización de esta tesis.

Al Dr. José Manuel Andreu, por su desinteresada e inestimable ayuda con los análisis estadísticos y por todo lo que he aprendido de él, tanto en el Máster de Psicología Clínica Legal y Forense, como en el Master de Psicología General Sanitaria. Gracias por tu paciencia y predisposición.

A la Prof. Rosario Martínez Arias por su ayuda desinteresada y encomiable con los análisis estadísticos. Sin tu aportación, sencillamente, no hubiera sido posible realizar esta tesis. Gracias por tu paciencia y esfuerzo.

A la Dra. María Elena Martín Peña, por su cariño y amabilidad. Fuiste la primera profesora con la que tuve contacto en la Complutense y siempre me hiciste sentir como en casa. Gracias por estar ahí.

A la Dra. Marina J. Muñoz Rivas por su trato y apoyo desinteresado.

A Luciana, traductora e intérprete, por su labor de traducción, revisión y maquetación. Gracias por tu dedicación y profesionalidad.

*En memoria del Dr. Enrique Esbec. Gracias por ser uno de los faros de nuestra ciencia. Su legado vive en nuestra memoria y en nuestro trabajo.*

# ÍNDICE

RESUMEN   ABSTRACT .....	11
--------------------------	----

PRESENTACIÓN.....	15
-------------------	----

## Primera Parte Fundamentos Teóricos

CAPÍTULO I .....	18
CONCEPTUALIZACIÓN DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO O <i>MOBBING</i> .....	18
1.1. Introducción .....	18
1.2. Conceptualización del acoso y principales definiciones .....	23
1.3. Los elementos principales del <i>mobbing</i> .....	30
1.3.1. La naturaleza de los comportamientos .....	31
1.3.2. La frecuencia del hostigamiento .....	33
1.3.3. La duración del acoso .....	34
1.3.4. El entorno laboral.....	35
1.3.5. El desequilibrio de poder entre las partes .....	35
1.3.6. Los elementos objetivos y subjetivos.....	36
1.3.7. La intencionalidad.....	37
1.4. Supuestos relacionados que debemos distinguir del <i>mobbing</i> .....	38
1.4.1. Acoso sexual en el trabajo .....	38
1.4.2. <i>Strain</i> (tensión laboral).....	39
1.4.3. <i>Burnout</i> .....	40
1.4.4. Estrés laboral.....	44
1.4.5. Falso <i>mobbing</i> .....	45
1.4.6. Uso arbitrario del poder o maltrato empresarial.....	47
1.4.7. Sobrecarga o infracarga .....	47
1.4.8. Tensiones y conflictos.....	48
1.4.9. Tecnoestrés.....	49
1.4.10. <i>Cyberbullying</i> (ciberacoso) .....	49
1.4.11. La violencia en el lugar de trabajo .....	50
1.5. Fases del acoso.....	52
1.5.1. Fase de conflicto .....	53
1.5.2. Fase de estigmatización .....	53
1.5.3. Fase de intervención.....	54
1.5.4. Fase de exclusión .....	54
1.6. Modelos explicativos .....	56
1.6.1. El modelo de Leymann .....	57
1.6.2. La propuesta de Einarsen .....	58
1.6.3. Modelo teórico integrador.....	60
1.6.4. El modelo de Salin .....	62
1.6.5. Modelo <i>three ways</i> .....	63
1.7. Estrategias de acoso .....	64
1.8. Tipología del acoso .....	67
1.8.1. <i>Bossing</i> o acoso vertical descendente .....	68
1.8.2. Acoso vertical ascendente.....	69
1.8.3. Acoso horizontal .....	69
1.8.4. Mixto.....	70
1.8.5. Otros tipos de acoso .....	70

<b>CAPÍTULO II</b>	71
<b>ANTECEDENTES DEL <i>MOBBING</i></b>	71
2.1. Antecedentes culturales y sociales	71
2.2. Características de la organización	78
2.2.1. Teorías del estrés	79
2.2.1.1. Teoría transaccional de Lazarus y Folkman	79
2.2.1.2. Modelo Demanda-Control y apoyo social	82
2.2.1.3. Modelo de Orientación a la Dirección	84
2.2.1.4. Modelo del Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa	84
2.2.1.5. La teoría de la activación cognitiva del estrés	85
2.2.2. Riesgos psicosociales en el trabajo	85
2.2.2.1. Factores de riesgo asociados a las TIC	88
2.2.2.2. Conflictos laborales	90
2.2.2.2.1. <i>El procedimiento de solución de los conflictos de la violencia laboral</i>	92
2.2.3. El mobbing y las características de la organización	95
2.3. Características de los agresores	98
2.4. Características de las víctimas	101
2.5. Características de los testigos	108
<b>CAPÍTULO III</b>	113
<b>CONSECUENCIAS DEL <i>MOBBING</i></b>	113
3.1. Introducción	113
3.2. Para la víctima	114
3.2.1. Psicopatología en la víctima	115
3.3. Para la organización	124
3.3.1. Absentismo laboral por enfermedad	124
3.3.2. Abandono del puesto de trabajo y retirada del mercado laboral	125
3.3.3. Productividad	127
3.4. Para la sociedad	127
3.5. Para los testigos	128
<b>CAPÍTULO IV</b>	130
<b>HALLAZGOS EMPÍRICOS: PREVALENCIA, SEXO, ESTATUS Y SECTORES</b>	
<b>LABORALES</b>	130
4.1. Prevalencia internacional del acoso	130
4.1.1. Europa	133
4.1.2. Oceanía y África	135
4.1.3. Asia	137
4.1.4. América	137
4.1.5. Conclusiones	139
4.2. El sexo en las víctimas y los agresores	139
4.3. El estatus de la víctima y del acosador	142
4.4. El mobbing en los diferentes sectores	143
4.5. Conclusiones	144
<b>CAPÍTULO V</b>	148
<b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN PSICOLÓGICA FORENSE DEL <i>MOBBING</i></b>	148
5.1. Introducción	148
5.2. La medición del acoso	152
5.3. Instrumentos de medición en el contexto internacional	156
5.3.1. El LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terrorization)	156
5.3.2. NAQ-R (Negative Acts Questionnaire-Revised)	156
5.4. Instrumentos en el contexto español y latinoamericano	157

5.4.1. LIPT-60.....	157
5.4.2. NAQ-R.....	158
5.4.3. Escala Cisneros .....	159
5.4.4. IVAPT-E-R (Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo) .....	161
5.4.5. MOBB-90.....	162
5.4.6. CEAULCU (Cuestionario para el Estudio del Acoso Laboral en Contextos Universitarios).....	162
5.4.7. CAPP (Cuestionario de Acoso Percibido) .....	163
5.4.8. HPT-R (Cuestionario de Hostigamiento Psicológico en el Trabajo) .....	163
5.4.9. CAPT (Cuestionario de Acoso Psicológico en el Trabajo).....	164
5.4.10. EAPA-T (Escala de Abuso psicológico Aplicado en el Lugar de Trabajo) .....	164
5.4.11. UNIPSICO- <i>mobbing</i> .....	165
5.5. Instrumentos para la medición de riesgos psicosociales .....	167
5.5.1. ISTAS 21.....	167
5.5.2. Cuestionario DECORE .....	168
5.5.3. Maslach Burnout Inventory (MBI) .....	168
5.5.4. JSS ( <i>Job Stress Survey</i> ).....	169
5.6. Pilares sobre los que se sustenta la evaluación forense del <i>mobbing</i> .....	169
5.6.1. Estudio del estresor descrito (capacidad traumática) .....	169
5.6.2. Evaluación del daño psíquico.....	172
5.6.3. Valorar el nexo causal.....	175
5.7. Propuesta de informe pericial para evaluar el <i>mobbing</i> .....	177
5.8.1. Resultado de las pruebas administradas .....	179
5.8.2. Formulación forense .....	180
5.8.4. Contraste de hipótesis .....	181
5.8.5. Discusión forense y consideraciones técnicas.....	181
5.8.6. Referencias bibliográficas.....	182
5.8.7. Conclusiones .....	182
5.8. Conclusiones y aspectos clave en la evaluación pericial del acoso psicológico .....	184
<b>CAPÍTULO VI .....</b>	<b>189</b>
<b>MARCO LEGAL Y JURISPRUDENCIA: ANÁLISIS DEL <i>MOBBING</i> EN ESPAÑA Y LATINOAMÉRICA .....</b>	<b>189</b>
6. 1. Introducción .....	189
6. 2. Legislación.....	191
6.2.1. Marco legal español .....	191
6.2.2. Marco legal latinoamericano.....	196
6.3. Repercusiones forenses y doctrina comparada.....	201
6.3.1. Metodología .....	201
6.3.2. Resultado del estudio jurisprudencial del Tribunal Supremo español .....	202
6.3.3. Análisis de los resultados, doctrina comparada y jurisprudencia.....	203
 <b>Segunda Parte</b> <b>Investigación Empírica</b> 	
<b>CAPÍTULO VII.....</b>	<b>215</b>
<b>METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>215</b>
7.1. Planteamiento general .....	215
7.2. Objetivos generales del estudio desarrollado.....	217
7.3. Método .....	218



7.3.1. Selección de la muestra.....	218
7.3.2. Procedimiento .....	218
7.3.3. Características sociodemográficas de la muestra .....	221
7.3.4. Descripción de los instrumentos empleados .....	224
7.3.4.1. Formulario de recogida de datos sociodemográficos (elaborado <i>ad hoc</i> ).....	224
7.3.4.2. Escala de Habilidades Sociolaborales .....	224
7.3.4.3. Escala Multidimensional de Apoyo Social Percibido (MSPSS).....	225
7.3.4.4. Cuestionario Breve de Estrategias de Afrontamiento (COPE) .....	225
7.3.4.5. Inventario de <i>Burnout</i> de Maslach (MBI).....	227
7.3.4.6. Inventario Breve de Síntomas (BSI) .....	228
7.3.4.7. Cuestionario de Actos Negativos Revisado (NAQ-R).....	229
7.3.5. Variables del estudio.....	232
<b>CAPÍTULO VIII .....</b>	<b>234</b>
<b>ESTUDIO PSICOMÉTRICO DE LA VERSIÓN ESPAÑOLA DEL <i>NEGATIVE ACTS</i></b>	
<b><i>QUESTIONNAIRE-REVISED</i> (NAQ-R): ANÁLISIS FACTORIAL CONFIRMATORIO...</b>	<b>234</b>
8.1. Introducción .....	234
8.2. Objetivos .....	235
8.3. Hipótesis .....	235
8.4. Muestra .....	235
8.5. Instrumentos.....	235
8.6. Análisis de datos .....	236
8.7. Resultados .....	237
8.7.1. Estadísticos descriptivos .....	237
8.7.2. Fiabilidad .....	238
8.7.3. Evidencias de validez en relación con otras variables: NAQ-R y el BSI.....	238
8.7.4. Evidencias de validez en relación con otras variables: NAQ-R y el COPE.....	239
8.7.5. Evidencias de validez en relación con otras variables: NAQ-R y el MBI .....	239
8.7.6. Análisis Factorial Confirmatorio.....	240
8.8. Discusión y conclusiones .....	242
<b>CAPÍTULO IX .....</b>	<b>249</b>
<b>VARIABLES MODULADORAS ENTRE EL ACOSO Y LA SINTOMATOLOGÍA</b>	
<b>CLÍNICA .....</b>	<b>249</b>
9.1. Introducción .....	249
9.2. Variables moduladoras.....	255
9.2.1 Estrategias de afrontamiento .....	255
9.2.2. Habilidades sociolaborales.....	257
9.2.3. Apoyo social percibido .....	258
9.3 Objetivos e hipótesis .....	259
9.4. Diseño experimental .....	260
9.5. Procedimiento .....	260
9.6. Instrumentos.....	262
9.6.1. Escala Multidimensional de Apoyo Social Percibido (MSPSS).....	262
9.6.2. Cuestionario de Actos Negativos Revisado (NAQ-R).....	266
9.6.3 Escala de habilidades sociolaborales .....	266
9.6.4 Cuestionario Breve de Estrategias de Afrontamiento (COPE) .....	269
9.6.5. Inventario Breve de Síntomas (BSI) .....	271
9.7. Relación entre el acoso y el sexo del hostigador.....	273
9.8. Correlaciones con patología total.....	275
9.9. Regresiones jerárquicas.....	276
9.9.1 Regresiones jerárquicas para la muestra de participantes víctimas de acoso.....	281
9.10. Análisis de mediación-moderación.....	283

9.10.1 Mediación moderada.....	286
9.10.2. Modelos de mediación y mediación moderada en el grupo de participantes víctimas de acoso. ....	291
9.10.2.1 Mediación moderada en el grupo de acosados.....	293
9.11. Efectos directos e indirectos por medio de modelos de ecuaciones estructurales con variables observadas (PATH ANALYSIS).....	294
9.11.2 Modelo en el grupo de acosados .....	300
<b>CAPÍTULO X</b> .....	303
DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....	303
<b>CAPÍTULO XI</b> .....	318
CONCLUSIONES GENERALES .....	318
<b>CAPÍTULO XII</b> .....	326
PERSPECTIVAS FUTURAS DE INVESTIGACIÓN .....	326
<b>CAPÍTULO XIII</b> .....	329
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	329
ANEXO A LISTADO DE ABREVIATURAS .....	405
ANEXO B PRUEBAS DE NORMALIDAD .....	407
ANEXO C PROTOCOLO DE RECOGIDA DE DATOS UTILIZADO EN LA PRESENTE INVESTIGACIÓN .....	410

## RESUMEN | ABSTRACT

### **Las variables moduladoras del acoso psicológico en el trabajo: un enfoque victimológico y forense**

#### **RESUMEN**

El acoso psicológico en el trabajo o *mobbing*, es un fenómeno creciente que ha despertado el interés de distintas disciplinas, debido al impacto negativo que ocasiona, tanto en las víctimas, como en las organizaciones. Aunque tradicionalmente su estudio ha sido patrimonio de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, en los últimos años, debido al incremento de los casos de acoso judicializados, el papel de la Psicología Forense ha ganado relevancia.

Cuando hablamos de acoso laboral no nos referimos a un conflicto puntual, sino a un conjunto de conductas de naturaleza hostil que se dan de manera reiterada y duradera en el tiempo. Este proceso se da en el contexto del trabajo e implica un desequilibrio de poder formal o informal entre la víctima y el hostigador. El fin último del acoso es la destrucción laboral del trabajador, pero en ocasiones va más allá, afectando a todas las áreas de su vida.

La labor del psicólogo forense es la de auxiliar a la Administración de Justicia, es decir, mediante su pericia, conectará una demanda jurídica con los conocimientos propios de la psicología, con el objetivo de dar respuesta a la solicitud de los tribunales mediante el informe pericial. El informe pericial, como medio probatorio, ha de basarse en el método científico, lo que implica una metodología con altos estándares de rigurosidad y solidez. Para realizar esta labor, nos valdremos del método hipotético deductivo y el sistema multimétodo y multifuente, por lo que nuestras conclusiones deberán basarse en el contraste de hipótesis y la integración de la información proveniente de las distintas fuentes analizadas.

En este contexto, uno de los puntos clave en la evaluación forense del acoso es la determinación del nexo causal entre el estresor y el daño psíquico de la víctima. Para realizar

esta labor, debemos analizar las variables moduladoras, tanto personales como contextuales, que pueden tener relación en el origen o mantenimiento del daño. En cuanto a las variables personales, debemos analizar la personalidad base de la persona peritada, sus recursos personales o sus estrategias de afrontamiento, con el objetivo de descartar posibles factores de vulnerabilidad que puedan actuar como concausas.

El objetivo de la presente investigación es profundizar en el estudio de parte de las variables personales relacionadas con el acoso y el daño psíquico desde una perspectiva victimológica. Igualmente, se ha realizado un estudio psicométrico y un Análisis Factorial Confirmatorio de la versión española del NAQ-R, uno de los instrumentos de medición del acoso más empleados internacionalmente.

Los resultados ponen de relieve que el NAQ-R es un instrumento adecuado para la medición del acoso en el contexto español, por lo que su integración en la metodología de evaluación forense del acoso está avalada por unas más que adecuadas propiedades psicométricas.

En cuanto a las variables moduladoras, los resultados ponen de relieve que las habilidades sociales, las estrategias de afrontamiento orientadas a la emoción, y las habilidades sociolaborales cumplen una función de mediación a la hora de explicar la sintomatología de la víctima. En cuanto a la moderación, el apoyo percibido resulta significativo para ambos sexos, aunque presenta un efecto amortiguador más significativo en los hombres. Las habilidades sociales moderan los efectos del acoso tan solo en los hombres, y las estrategias de afrontamiento orientadas a la emoción no presentan moderación significativa.

En conclusión, se puede afirmar, en base a los resultados de la presente investigación, que las variables moduladoras son clave en el entendimiento del daño psíquico que sufre la víctima a consecuencia del acoso. Es importante poner de relieve que el papel que desempeñan va a estar condicionado por la intensidad del estresor, el estatus y poder de la víctima, y los

recursos contextuales. Por eso mismo, a la hora de analizar estas variables personales en la evaluación forense, debemos tener en cuenta la naturaleza del acoso y su duración, así como las relaciones sociales y de poder que la víctima tenga en su puesto de trabajo.

## **ABSTRACT**

Psychological harassment at work, or mobbing, is a growing phenomenon that has aroused the interest of different disciplines, due to the negative impact it causes, both on victims and organizations. Although traditionally its study has been the responsibility of Workplace and Organizational Psychology, in recent years, due to the increase in the number of legal cases involving harassment, the contribution to this field by Forensic Psychology is becoming increasingly important. By harassment at work we do not refer to a specific conflict, but rather to a series of hostile behaviors that persist over time. This process happens in the workplace setting and involves a formal or informal imbalance of power between victim and perpetrator. The ultimate purpose of harassment is the worker's employment loss, although occasionally it goes further, affecting the whole life of the worker. A forensic psychologist's job is to assist the Justice Administration, namely, through their expertise, combining a legal claim up with their knowledge in psychology, in order to address the request of the courts with an expert's report. As evidence, this report should be based on the scientific method, which implies a methodology with high standards of rigor and consistency. To fulfil this task, we will be using the hypothetical deductive method and the multi-method system, so conclusions should be based on testing hypotheses and integrating the information provided by the several analyzed sources.

Within this context, one of the key points in conducting a forensic assessment of harassment is to identify the causal link that exists between the stressor and the psychological harm experienced by the victim. To perform this task, we must analyze both personal and contextual modulating variables that can be related to the cause or perpetuation of the damage.

As for personal factors, it is necessary to analyze the underlying personality of the victim, their personal abilities and coping strategies, in order to exclude any potential vulnerabilities that could be the cause of the harm. The aim of this research is to investigate more deeply some of the personal attributes related to harassment and psychological damage from a victimological standpoint. Likewise, a psychometric study and a Confirmatory Factor Analysis of the Spanish version of the NAQ-R, one of the most widely used instruments to measure harassment on an international level, have been carried out.

The results show that the NAQ-R is a suitable instrument for measuring harassment in the Spanish context, so its application to the forensic evaluation methodology of harassment is supported by more than valid psychometric properties.

As for the modulatory variables, according to the results, social skills, emotion-driven coping strategies and socio-occupational skills mediate in explaining the victim's symptoms. In terms of moderation, the experienced support is significant for both genders, although it shows a more pronounced absorbing effect in men. Social skills mitigate the impact of harassment only on men, and emotion-driven coping strategies do not provide any major moderation.

Therefore, it is possible to conclude, based on the results of the present work, that the modulating variables are critical to the understanding of the psychological harm experienced by the victim as a result of harassment. It is important to underline that the part they play will be determined by the intensity of the stressor, the victim's status and power, and the underlying resources. Hence, when analyzing these personal variables as part of the forensic assessment, we have to consider the nature of the harassment and its durability, in addition to the social and power relationships that the victim might encounter at the workplace.

## PRESENTACIÓN

La modernización económica y la globalización han tenido un impacto profundo en los sistemas de producción y las relaciones humanas en el trabajo. Las crisis económicas y los cambios tecnológicos y sociales de las últimas décadas definen nuestra manera de relacionarnos en un contexto laboral inestable e inseguro, que a menudo coloca al trabajador en una posición de vulnerabilidad y desprotección.

Aunque estos cambios implican nuevas formas de comunicación y aspectos positivos en materia de eficacia y progreso, también pueden conllevar la deshumanización de las personas y los trabajadores, una sustancial pérdida de valores y una infoxicación que nos mantiene desinformados y confundidos, aunque estemos rodeados de *inputs* y luces de neón.

Lo cierto es que el papel del neoliberalismo en el contexto laboral, no solo nos ha hecho creer que la felicidad depende de nosotros, sino también que el éxito profesional y la riqueza dependen de uno mismo, afianzando ideas de competitividad, individualismo y consumo. Poniendo el foco en el individuo, no solo se comercializa con los sueños y la felicidad, también se dejan de lado las injusticias y las desigualdades estructurales que condicionan nuestras vidas.

El acoso laboral o *mobbing* no es nada nuevo. Aunque los tiempos cambian y los procesos de victimización se sofistican en la intimidad para resguardarse del juicio moral, social y legal, siempre han estado ahí, siendo parte indivisible de la interacción humana.

En las últimas décadas, el *mobbing* ha dejado de ser un fenómeno en la sombra para convertirse en objeto de estudio de múltiples disciplinas, entre ellas la psicología. Yendo un paso más allá, afirmarí que ha dejado de ser patrimonio de la Psicología del Trabajo y las Organizaciones para despertar el interés de otras ramas como la clínica y la forense. La cada

vez mayor presencia del *mobbing* en el contexto judicial ha puesto el foco en el papel del psicólogo forense y la función del informe pericial en supuestos de acoso.

Precisamente en este escenario, se sitúa la presente tesis. A lo largo de toda mi investigación pretendo conectar el *mobbing* con aquellas cuestiones de interés forense, tanto desde el punto de vista práctico como teórico. El enfoque es, en esencia, victimológico, buscando entender los mecanismos que subyacen a los procesos de victimización interpersonal íntima, y profundizando en la manera de trasladar estos conocimientos al diseño de una metodología pericial sólida y estrictamente basada en el método científico.

«Ha de notarse, pues, que a los hombres hay que conquistarlos o eliminarlos, porque si se vengan de las ofensas leves, de las graves no pueden; así que la ofensa que se haga al hombre debe ser tal, que le resulte imposible vengarse».

*El Príncipe* - Nicolás Maquiavelo



# **Primera Parte**

## **Fundamentos Teóricos**

---

# CONCEPTUALIZACIÓN DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO O *MOBBING*

---

## 1.1. Introducción

Históricamente el concepto *mobbing* proviene de la etología y de las teorías acerca de la agresión y el instinto animal de Konrad Lorenz, quien en 1963 (cit. Davenport et al., 2002) comenzó a emplear el término *to mob* (hostigar, asaltar o rodear) para describir la conducta, presente en algunas especies más débiles, que consistía en agruparse para atacar a otra especie o rival más fuerte (Borrás, 2002; Escudero y Poyatos, 2004; Piñuel, 2001). Lorenz señala que cuando las especies conviven en grupos, sus miembros terminan por tener un olor similar, lo que les permite desarrollar un sentido utilitario de pertenencia, al rechazar a todo aquel que no forme parte del clan. Si uno de los miembros abandona el grupo y pierde este olor característico, al volver a tener contacto con el clan, este lo aislará o atacará. Este ataque social suele producirse entre un grupo y un individuo aislado, sin ningún tipo de apoyo, y que, frecuentemente, experimenta indefensión (Carbonell, 2008).

Mientras que este tipo de conductas en los animales responden a motivaciones puramente instintivas y en base a la supervivencia y el principio de preservación, en el caso de los humanos es una respuesta aprendida que se desvincula del carácter puramente adaptativo de la especie (Pérez-Bilbao et al., 2001), aunque González de Rivera (2002) indica que los fenómenos de acoso están presentes en la mayoría de especies sociales, por lo que el fenómeno ha de tener un valor natural desde el punto de vista de la función evolutiva.

Posteriormente, Heinemann (1972) dentro de sus estudios sobre violencia, se valdría de la conceptualización del *mobbing* citada para describir las conductas agresivas adoptadas por los niños. Concretamente, observó patrones de hostilidad y hostigamiento en los niños en edades escolares durante los cambios de clase. Este tipo de comportamientos se dirigían especialmente hacia individuo aislados (Escudero y Poyatos, 2004).

En 1976, el psiquiatra norteamericano Carroll Brodsky en su obra *El trabajador acosado (The Harassed Worker)*, trata la problemática del estrés laboral y los accidentes laborales, y supone un primer paso en el abordaje de la psicopatología laboral. En su estudio cualitativo describe un gran número de casos en los que los trabajadores señalan haber sido maltratados de manera sistemática por sus superiores o compañeros durante el desempeño de su trabajo, afectando a su productividad, su salud y su bienestar emocional. Aunque su obra no está centrada en el acoso laboral, es la primera vez que se emplea el término *harassment* y se ponen de relieve las consecuencias devastadoras para las víctimas, y la idea de que el acoso laboral es un problema presente en nuestra sociedad (Escudero y Poyatos, 2004).

A partir de la obra de Brodsky, se produjo un amplio desarrollo del estudio del *mobbing* en la escuela escandinava debido al avance existente en estos países en materia de regulación laboral (Leymann, 1996). El primer gran estudio que se hace sobre el acoso lo realizan Leymann y Gustafsson en 1982. En su obra *Psychological violence at the workplace: two exploratives studies* los autores trasladan el concepto del *mobbing*, explicado anteriormente por Lorenz, al mundo de las organizaciones (Ege, 2002). Leymann y Gustafsson se demarcan de la utilización del término *bullying* debido a las connotaciones de violencia física que tiene, asumiendo el término *mobbing* cuando las conductas de hostigamiento se dan entre adultos y en el contexto laboral (Einarsen et al., 2020).

En 1986, Leymann que ya tenía un amplio recorrido en la investigación del acoso en las organizaciones suecas, publicó *Mobbing: Psychological Violence at Work*. A lo largo de

la investigación de Leymann fueron tomando cada vez más peso las variables externas asociadas a la organización, como los factores psicosociales asociados al entorno, el clima laboral o el liderazgo (Einarsen et al., 2020).

A partir de los años 90 la investigación sobre el acoso laboral traspasa fronteras y se convierte en un tema recurrente de estudio en los países anglosajones y centroeuropeos (Zapf et al., 1996). En Noruega se iniciaron numerosos proyectos de investigación de la mano de Einarsen y Raknes (1991), y Matthiesen et al. (1989). En Suecia, Leymann (1990a,1996) sigue siendo la figura más destacada, y en Finlandia, con Björkqvist (1992) y Vartia (1996) al frente se profundizó en las consecuencias negativas del fenómeno y el impacto devastador en la salud y en la calidad de las organizaciones (Einarsen et al., 2020). En el Reino Unido, Adams (1992) en su obra *Bullying at work: How to confront and overcome it* acercó el fenómeno del acoso laboral al contexto británico (Hoel y Cooper, 2000). Pronto el estudio del acoso se convertiría en un tema recurrente en Italia (Ege, 1996), España (Moreno-Jiménez y Rodríguez-Muñoz, 2006; Piñuel, 2001) o en Francia Hirigoyen (1999). Es precisamente en Francia donde el *bestseller* de Hirigoyen (1999) *Le harcèlement moral: La violence perverse au quotidien* adquiere una gran relevancia, y se convierte en una obra de referencia para los países francófonos y para toda Europa en general.

En 1996 la publicación del monográfico *European Journal of Work and Organizational Psychology* supuso un empujón internacional en el estudio del acoso (González-Trijueque, 2007). En términos generales fue una época con una gran actividad investigadora y editorial, sobre todo en el contexto europeo (e.g., Ege, 1996; Leymann, 1993; Niedl, 1995). Esta actividad impulsó el interés del público, dejando de ser un tema tabú y convirtiéndose en una verdadera tendencia investigadora (Hoel et al., 1999).

Leymann (1990, p.120), como punta de lanza de la investigación propone la primera definición del *mobbing* definiéndolo como “una comunicación sistemáticamente hostil y poco

ética —por una o más personas— dirigida generalmente hacia un individuo que se encuentra sin apoyo ni defensa por los repetidos comportamientos de acoso”. También establece los primeros criterios restrictivos y diferenciadores de frecuencia (al menos una vez a la semana), y duración (al menos seis meses). La conceptualización primaria del fenómeno se sustenta en cinco grandes grupos de conductas: a) acciones orientadas a interrumpir la comunicación; b) acciones dirigidas a aislar y entorpecer los contactos sociales; c) acciones que buscan el descrédito y la humillación personal mediante burlas y críticas dirigidas al plano personal; d) ataques dirigidos a la esfera laboral de la víctima mediante el descrédito profesional y la posibilidad de desarrollo y e) acciones que atacan la salud a través de tareas peligrosas o impidiendo que se tomen las medidas de protección adecuadas. En este último apartado también se incluyen los ataques de naturaleza física y sexual (Leymann, 1996).

En Estados Unidos, a finales de los 90 y principios de los 2000, se consolidan las investigaciones de Yamada (2004), Keashly (1998) y Lutgen-Sandvik (2007). La descripción del fenómeno a pesar de las diferencias culturales mantiene unos elementos similares: trabajadores que describen un patrón sistemático de larga duración de maltrato en el trabajo, consecuencias devastadoras en la esfera emocional de las víctimas, afectación en la motivación y bienestar de los testigos y mala gestión o abandono por parte de los responsables y las organizaciones (Einarsen et al., 2020).

En España, como fechas clave podemos considerar la creación de la Directiva Marco 89/391/CEE del Consejo de 12 de junio de 1989, en relación a la aplicación de medidas para mejorar la seguridad y la salud de los trabajadores, la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales, la Nota Técnica Preventiva 476 específica de *mobbing* desarrollada por el INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo), las diferentes ediciones del Barómetro Cisneros, las publicaciones de Piñuel y López García-Silva, y la entrada en juego del ISTAS 21 como instrumento de medida en base a los factores de

riesgos psicosociales asociados al acoso (Mayoral-Blasco, 2008). En la última década, tal vez el hecho histórico más relevante es la regulación específica del *mobbing* en la actualización del Código Penal del 2010, mediante la modificación del Art. 173 (Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio) (Dujo et al., 2019).

Aunque durante estos años la investigación aumenta la conciencia social sobre el problema, la mayor parte de los estudios están orientados al ámbito de la seguridad en el trabajo, en cierta medida por un interés condicionado por motivaciones económicas más que humanista (Arroyuelo, 2002). A pesar de ello, la vasta investigación al respecto sirvió para poner en primera línea un fenómeno que implicaba consecuencias muy graves para las víctimas, fortaleciéndose a finales de los 90, tanto líneas de investigación centradas en las variables organizaciones, como las dirigidas a las variables personales. El resultado ha sido un mayor compromiso en las políticas públicas preventivas, la acción sindical, políticas antiacoso, proyectos nacionales de investigación y una mayor regulación legislativa y presencia doctrinal (Dujo et al., 2019).

Aunque tradicionalmente el acoso laboral se ha tratado desde la perspectiva de la psicología del trabajo y las organizaciones, han contribuido a su estudio disciplinas como la psiquiatría, la sociología, el derecho y las relaciones industriales, entre otras (Einarsen et al., 2020). A pesar de que el acoso laboral está presente en las agendas preventivas de las administraciones y las empresas, es habitual que muchos casos trasciendan el contexto laboral y se vean judicializados. En estos casos la figura del psicólogo forense adquiere una gran relevancia a la hora de asesorar y responder a las demandas planteadas por los tribunales en materia victimológica pericial (González-Trijueque y Delgado, 2011).

## 1. 2. Conceptualización del acoso y principales definiciones

En cuanto a la terminología empleada, la gran cantidad de conceptos y la falta de consenso en su definición ha creado importantes problemas a nivel teórico, práctico y de investigación (González-Trijueque, 2007). En castellano existen numerosos conceptos para referirse a un mismo fenómeno. Destaca el empleo de terrorismo laboral, acoso moral, acoso laboral, acoso psicológico o psicoterror laboral (Arroyuelo, 2002; Piñuel, 2001). Podemos encontrar el mismo problema en los países anglosajones, siendo frecuente el empleo de *bullying*, *workplace bullying*<sup>1</sup>, *mobbing*, *emotional abuse*, *psychological terror* y *harassment*. Aunque existen pocas diferencias entre estos conceptos, hay ciertos matices que diferencian los términos a pesar de su uso solapado en la literatura científica (Zapf y Einarsen, 2005).

Mientras que el término *bully* está muy vinculado al agresor o perpetrador de la conducta agresiva (normalmente contra varias personas y en diferentes situaciones), el *mobbing* se ajusta mejor a las situaciones en las que una persona o varias están expuestas a un proceso sistemático de hostigamiento por uno o más perpetradores. De alguna manera, estos dos términos hacen referencia a las dos caras de un mismo fenómeno, la víctima y el victimario (Einarsen et al., 2020).

La decisión por emplear el término *mobbing* en la escuela escandinava parte de la conceptualización de Leymann (1996) quien consideraba que el *bullying* hacía referencia a formas de agresión más directa y física, mientras que el *mobbing* se asocia con ofensas verbales, pasivas y de naturaleza indirecta (Keashly y Harvey, 2005). A pesar de que el término *bullying* se asocia a una violencia de carácter más físico, es el más empleado en los países anglosajones, mientras que *mobbing* se emplea en los países centroeuropeos, escandinavos y en EE UU (Arroyuelo, 2002).

---

<sup>1</sup> En la presente investigación *workplace bullying* ha sido el término más habitual, encontrado en el contexto nórdico y anglosajón.

Para entender el estudio del *mobbing* y la construcción de las definiciones que han servido de referencia, debemos prestar atención a las dos perspectivas que han guiado el abordaje del tema, el enfoque norteamericano y el europeo. En la aproximación estadounidense el *mobbing* se estudia en el contexto de la violencia general, mientras que la aproximación europea se ha centrado, desde un enfoque psicosocial, en el conjunto de actos hostiles reiterados y persistentes que se presentan en contextos organizativos, y que dan lugar a un proceso de victimización. (Escartín et al., 2010).

Más allá de las diferencias entre las distintas definiciones dadas en las diferentes escuelas y contextos, lo que parece claro es que el *mobbing* implica un ataque contra la dignidad y los derechos fundamentales de las víctimas. No es posible separar el fenómeno de un sustrato ético compartido de manera transversal entre sociedades y culturas (González-Trijueque, 2007).

Aunque no existe una definición única e integradora del *mobbing*, sí existe un consenso en cuanto a los elementos que configuran el fenómeno, entendiéndose como un conjunto de comportamientos de diversa naturaleza, pero en esencia hostiles mantenidos en el tiempo (criterios de frecuencia, duración y sistematicidad), que se dan en el contexto laboral y buscan provocar un daño (elemento finalista). Este conjunto de conductas puede seguir una trayectoria gradual y en escalada, pueden ser perpetradas por una o varias y personas, y van dirigidas hacia otra, valiéndose de un desequilibrio formal o informal (Aquino y Lamertz, 2004; Salin, 2003). La exposición a este proceso implica consecuencias sociales y psicológicas en las víctimas, siendo considerado como el estresor psicosocial de naturaleza laboral más dañino (Zapf et al., 1996). El *mobbing* se ubica en las relaciones interpersonales que se dan en el trabajo y en el contexto laboral compartido entre los miembros de una misma organización (Salin, 2003).

En términos generales, el acoso implica una violencia indirecta y sutil, es decir, la agresión física, sexual y directa no suelen ser el tipo de conducta característica. A pesar de que la violencia física y sexual no son, en esencia, las más representativas del acoso, también



pueden estar presentes (Dujo et al., 2019; Escudero y Poyatos, 2004). El objetivo del acoso es intimidar, someter y anular emocional e intelectualmente a la víctima a través de la repetición de una serie de conductas que crean una situación de violencia psicológica extrema que, al mantenerse en el tiempo, destruyen la reputación de la víctima, sus círculos sociales, sus comunicaciones y facilitan finalmente la expulsión o autoexpulsión del trabajo (Escudero y Poyatos, 2004). Para Leymann (1996) los elementos que diferencian el *mobbing* de otros conflictos de naturaleza interpersonal en el trabajo son la existencia de uno o varios agresores, la presencia de una víctima identificada y un patrón de repetición y sistematicidad de las conductas.

Leymann, como uno de los padres de la conceptualización del *mobbing*, sugirió una de las primeras definiciones operativas. Leymann (1996) define el *mobbing* como un conjunto de acciones de naturaleza hostil encadenadas en un periodo breve de tiempo. Estas conductas son perpetradas por una o varias personas contra un objetivo: la víctima. Este conjunto de conductas puede estar integradas por una comunicación hostil y sin ética, que es dirigida de modo sistemática por uno (o varios) individuos contra otro, que, debido a esta situación, se encuentra en una posición de indefensión y desamparo continua. Este hecho suele ocurrir de una forma muy frecuente (al menos una vez a la semana) y durante un cierto tiempo (al menos seis meses de duración) (González-Trijueque, 2007, p. 13).

Para Brodsky (1976), el acoso implica los intentos de una persona por presionar, provocar o intimidar a otra. Adams (1992) señala el acoso como un conjunto de críticas persistentes, tanto en público como el privado, que buscan humillar y despreciar a otra persona. Por su parte, Vartia (1993) define el acoso como la exposición de una persona a un conjunto de acciones mantenidas en el tiempo y de naturaleza hostil.

Dentro de la tradición europea, Einarsen et al., (2020) en base a las definiciones dadas en las últimas décadas (Einarsen y Skogstad, 1996; Leymann, 1996; Zapf, 1999) señalan que

el acoso implica hostigar, ofender, excluir o interferir negativamente a alguien en el desempeño de su trabajo. Para que podamos considerar que se trata de un proceso de acoso, y no otro conflicto laboral o estresor psicosocial, el comportamiento ha de ser repetido y darse regularmente (por ejemplo, semanalmente<sup>2</sup>) y durante un periodo de tiempo (cerca de seis meses). El acoso es un proceso en escalada, en el que la víctima ocupa una posición de inferioridad (desequilibrio de poder formal o informal) y se convierte en el objetivo de una serie de actos socialmente negativos y sistemáticos. No debemos considerar acoso un conflicto aislado entre dos partes sin desequilibrio de poder.

Por su parte, Ege (1996) considera que el acoso como una forma de terror psicológico en el que los comportamientos agresivos prolongados en el tiempo y perpetrados por compañeros y superiores hacen que la víctima se sienta marginada, calumniada y criticada. Igualmente, señala la existencia de una finalidad variada que habitualmente implica la destrucción del trabajador, al menos desde el punto de vista laboral, a través de su retiro voluntario.

Hirigoyen, una de los referentes europeos de la investigación sobre el acoso emplea el término “acoso moral” y lo define como “cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad y la integridad física o psíquica de un individuo, que puedan poner en peligro su empleo o degradar el clima de trabajo” (Hirigoyen, 1999, p.99).

La introducción oficial del *mobbing* en España se produce a través de la NTP 476<sup>3</sup>, reflejando este fenómeno de la siguiente manera:

“Se ha constatado la existencia en las empresas de trabajadores sometidos a un hostigamiento psicológico, tal que presentan síntomas psicosomáticos y reacciones anormales

---

<sup>2</sup> El criterio de Leymann se fija en una vez por semana, en cambio, el criterio de Mikkelsen y Einarsen se fija en dos veces por semana.

<sup>3</sup> El hostigamiento psicológico en el trabajo: *mobbing*

hacia el trabajo y el ambiente laboral. Muchas de estas manifestaciones se ajustan a la definición de *mobbing*, término empleado en la literatura psicológica internacional para describir una situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema (en una o más de las 45 formas o comportamientos descritos por el Leymann (*Inventory of Psychological Terrorization*, LIPT), de forma sistemática (al menos, una vez por semana), durante un tiempo prolongado (más de seis meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo” (Martín-Daza et al., 1998, pág. 1).

Puesto que el *mobbing* es un fenómeno cuya conceptualización bebe de muchas fuentes, no es de extrañar que la influencia de la psicología y la psiquiatría aporte una perspectiva psicopatológica al constructo, poniéndose el énfasis en el daño psíquico de las víctimas y las características personales de los participantes (tanto víctima, como victimario) (Piñuel, 2001). En este sentido la definición de Piñuel (2001, p. 55) señala que:

El acoso tiene como objetivo intimidar apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización o de satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir que suele presentar el hostigador, quien aprovecha la ocasión que le brinda la situación organizativa particular para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas.

Aunque se tienen en cuenta las variables organizacionales (formas de organización y comportamiento organizacional) como facilitadoras del proceso de acoso, el peso recae en las características interpersonales y su interacción (Mayoral-Blasco, 2008). Esta conceptualización que pone el acento en las características de la víctima y del hostigador, frecuentemente paranoide, psicópata o narcisista, sigue la misma línea que la propuesta de Hirigoyen (2000).

Al margen de esta perspectiva psicopatológica, está la perspectiva sociolaboral, que pone el acento en las condiciones de trabajo, entendido el *mobbing* como un riesgo laboral. Se pone de relieve el papel del empresario como figura de poder formal e informal, y define el acoso como la búsqueda de dañar a una persona, valiéndose de las deficiencias en la

organización del trabajo. La intencionalidad y la frecuencia y sistematicidad de las conductas son los elementos que lo diferencian de otros estresores de naturaleza psicosocial. Esta perspectiva permite una intervención individual y colectiva. (Fernández y Llorens, 2002).

Recientemente, Escartín et al. (2012, p. 42) proponen la siguiente definición integradora del *mobbing*:

Conjunto de comportamientos —de diferente tipo: emocionales, cognitivos, conductuales y contextuales y severidad— realizados sobre una persona y su contexto laboral, que, por su propia naturaleza, duración y repetición son dañinos para los miembros de la organización y, en la mayoría de los casos, también para la organización en sí misma.

Desde un punto de vista jurídico, la conceptualización de Gimeno-Lahoz (2004) supone uno de los referentes doctrinales internacionales (Camacho-Ramírez, 2018). Gimeno-Lahoz (2004, p. 80) señala que “*mobbing* es la presión laboral tendenciosa, la presión laboral tendente a la autoeliminación de un trabajador mediante su denigración”. A su vez, esta presión debe entenderse como “toda conducta que desde un punto de vista objetivo pueda ser percibida como un ataque” y ha de darse en el contexto de una vinculación laboral. Lo más importante para este autor no es el resultado, sino la intención de causar daño al sujeto pasivo (Camacho-Ramírez, 2018).

En esta misma línea, Correa-Carrasco (2006, p. 42) define el *mobbing* como “toda situación o conducta que, por su reiteración en el tiempo, por su carácter degradante de las condiciones de trabajo y por la hostilidad e intimidación del ambiente laboral que genera, tiene por finalidad o como resultado atentar o poner en peligro la integridad del trabajador”.

Una de los principales problemas detectados por investigadores y profesionales es la evaluación y la intervención debido al sustrato cultural en la definición del acoso, lo que implica dificultades en su generalización a diferentes contextos sociales (Escartín et al., 2010). De la misma manera, cuando se habla de desequilibrio de poder, este no hace solo referencia al poder formal si no al poder informal que emana del contexto y las características de la

situación (minorías, roles de género, influencias, etc.) pudiendo existir claras diferencias culturales y sociales en función del contexto social (Escartín et al., 2010).

Otro problema planteado es la naturaleza de las conductas. Si bien es cierto que se debe diferenciar el acoso de un conflicto aislado, es arriesgado partir de la idea de que para que exista acoso se han de cumplir una lista de comportamientos específicos y de una determinada manera, ya que cada situación evoluciona de manera diferente, y eventos aparentemente aislados (por ejemplo, un rumor) pueden tener la intensidad suficiente como para afectar al trabajador (Einarsen et al., 2020).

Otro problema detectado y que además supone una de las principales dificultades en el análisis psicolegal y jurídico del acoso es la distinción entre lo objetivo y lo subjetivo, es decir, el problema de la evaluación subjetiva (percepción) de quien dice ser una víctima de *mobbing* frente a las experiencias objetivas (Brodsky, 1976). Niedl (1996) señala que la definición de *mobbing* se basa en la percepción de la víctima a partir de una serie de comportamientos hostiles. Incluso, aunque la ofensa fuera explícita, la interpretación y grado de perjuicio va a variar de una persona a otra. En este sentido, debido a las dificultades para comparar la validez interjueces entre observadores externos y las víctimas, por el habitual carácter sutil e invisible de las conductas de acoso, la definición del *mobbing* no es ajena al fenómeno de la percepción subjetiva de la víctima (Escartín et al. 2010; Tersptra y Baker, 1991). Precisamente, la ausencia de testigos implica que en muchas ocasiones tan solo se tenga acceso al testimonio de la víctima, no existiendo terceras personas que validen el testimonio (Björkquist et al., 1994).

La frecuencia también supone un punto de fricción, sobre todo cuando trasladamos el fenómeno al contexto jurídico. Establecer el umbral o la frontera que delimita la reiteración, la frecuencia y la sistematicidad de una conducta clara de acoso en comparación con otros conflictos en el trabajo, sigue siendo un punto de fricción teórico y práctico (Escartín et al., 2010; Gimeno-Lahoz, 2004).

**Tabla 1.1***Terminología relacionada con el mobbing*

<b>Término</b>	<b>Significado</b>
Acoso grupal	Se produce cuando uno o varios miembros de un grupo presionan o persiguen a un sujeto con el objetivo de mantener el <i>statu quo</i> (Escudero y Poyatos, 2004)
Acoso institucional	Es una forma de <i>mobbing</i> que tiene su base en la colaboración y permisividad de la organización. El acoso cumple una función dentro de la dinámica grupal u organizacional (González de Rivera, 2002)
Acoso psicológico o moral	Es el término más empleado en el contexto español (Escudero y Poyatos, 2004)
<i>Bossing</i>	Hace alusión a la modalidad de acoso vertical descendente, es decir, de un superior a un subordinado (Piñuel, 2001).
<i>Bullying (workplace bullying)</i>	A pesar de que <i>bullying</i> es un concepto más amplio que <i>mobbing</i> (Hirigoyen, 2001) es frecuentemente utilizado en países anglosajones, sobre todo vinculado a las características del acosador (Zapf y Einarsen, 2001).
Estrés psicosocial	Es un concepto más amplio especialmente utilizado en el contexto italiano (Ege, 2002)
<i>Gaslight</i>	Estrategia que consiste en hacer dudar a la víctima de sus sentidos y percepción (Soria y Garrido, 2005).
<i>Harrasment</i>	Término empleado frecuentemente en los países anglosajones.
<i>Ijime</i>	El equivalente japonés del acoso laboral.
Psicoterror laboral	Término empleado en España como sinónimo de <i>mobbing</i> (Piñuel, 2001).
<i>Scapegoating</i>	Término empleado en el contexto anglosajón similar al de acoso grupal. Implica que una o varias personas dirigen una serie de conductas negativas hacia un “chivo expiatorio” (González de Rivera, 2002).
<i>Shunting</i>	Se caracteriza por la restricción de información y de datos, aislamiento, interferencia o negación de las comunicaciones, restricción de los instrumentos o herramientas necesarias para desempeñar la tarea, o la encomienda de tareas de menor categoría a la del trabajador (Escudero y Poyatos, 2004).
<i>Whistleblowing</i>	El término hace alusión a la denuncia pública por parte de uno de los trabajadores de las condiciones o políticas de la empresa. Esta se considera falsa y da lugar a represalias (Escudero y Poyatos, 2004).

Nota: Adaptada de González-Trijueque (2007)

**1.3. Los elementos principales del *mobbing***

Como ya hemos comentado, cuando hablamos de *mobbing* hacemos referencia a un conjunto de acciones indeseables para la víctima, que se dan de manera repetida a lo largo del tiempo y van dirigidas hacia uno o más trabajadores. Estas acciones implican humillación, ofensa y malestar, y propician un mal clima en el puesto de trabajo (Einarsen y Raknes, 1997).

Partiendo de esta idea, el primer elemento que tenemos es un conjunto de acciones que van dirigidas a un objetivo, la víctima. Desde la tradición escandinava se le ha dado mucha importancia a las consecuencias que padece la víctima, por encima del propio comportamiento inmoral del agresor, por ello, en su estudio se ha tenido muy en cuenta la perspectiva del estrés (Einarsen y Raknes, 1991; Zapf et al., 1996).

El *mobbing* se considera un estresor psicosocial que se da en el seno de las relaciones interpersonales en el puesto de trabajo y la organización, es decir, al menos esta interacción dinámica se ha de dar entre dos partes (Einarsen et al., 2020). Cuando un estresor social está presente en un departamento, lo más normal es que todos los trabajadores de ese departamento se vean afectados negativamente, sin embargo, en el caso del *mobbing*, tan solo uno o un grupo de trabajadores sobre el que se han dirigido las conductas potencialmente estresoras sufren consecuencias negativas (Leymann, 1993; Zapf, 1999). El *mobbing* no solo es un estresor por sí mismo, sino también en la medida en que aísla al sujeto y este percibe su incapacidad para afrontar el problema (Zapf y Einarsen, 2005). También es importante diferenciar cuándo el estrés proviene de un trato despreciativo que nace del mal uso del poder directivo y afecta por igual a todos los trabajadores (Einarsen et al., 2020). De manera alternativa a la conceptualización tradicional interpersonal, autores como Liefoghe y Mackenzie-Davey (2001) hablan del acoso estructural. El acoso estructural implica que las prácticas y los procedimientos de las empresas son opresivas, demandantes y humillantes, por lo que habitualmente muchos trabajadores se sienten victimizados. Este contexto puede ser utilizado por los jefes o directivos para abusar o explotar a los trabajadores.

### **1.3.1. La naturaleza de los comportamientos**

En esencia la naturaleza de las conductas de acoso es heterogénea (ver tabla 1.2). De las definiciones dadas se puede extraer que parte de las conductas se basan en la acción directa, es decir la vejación, la dominación, insultos, humillaciones, críticas personales o hacia la

reputación, acusaciones, etc., y otra parte se expresan de manera sutil, pasiva y por omisión, como la retirada de la palabra, las restricciones en el uso del material, la interferencia en el uso de la información, la falta de apoyo social e instrumental o la disminución de la formación (Piñuel, 2001). En cualquiera de los casos, el objetivo es intimidar, humillar y asustar a la víctima (Einarsen, 2000).

Las conductas más frecuentes suele ser los rumores, las relativas al aislamiento social y las agresiones de tipo verbal (González de Rivera, 2006). Las conductas de hostigamiento varían en función de la posición que ocupa el agresor y la víctima, de manera que en aquellas situaciones en las que el agresor ocupa una posición de poder, este tendrá un mayor control sobre el poder formal, valiéndose de medidas de tipo organizativo para hostigar al subordinado. En cambio, cuando la víctima y el agresor son compañeros, los ataques a la vida privada son el eje de la conducta hostigadora (Pérez-Bilbao et al., 2001).

A menudo se distinguen dos tipos de acoso, el orientado a la esfera personal y el orientado a la esfera laboral. En cuanto al acoso dirigido hacia el desempeño laboral del trabajador destaca el exceso de control, reducción de la autonomía, sobrecarga o infracarga, interferencia en las comunicaciones, saltarse el mando, tareas imposibles de realizar por dificultad o tiempos de entrega imposibles, etc. Cuando el acoso está estrictamente dirigido a la esfera laboral en ocasiones es difícil establecer los límites, ya que la propia víctima no identifica estas conductas como propias de acoso, sino como parte de la cultura organizacional (Einarsen et al., 2020).

En cambio, el acoso dirigido a la esfera personal del trabajador consiste en rumores, críticas, burlas, insultos, gritos y en general un patrón mantenido de desprecio e intimidación. Los comportamientos de naturaleza personal son más fáciles de identificar ya que se desvían de cualquier comportamiento ajustado al contexto laboral. A menudo, este tipo de conductas se dan en escalada, es decir, empiezan siendo indirectas y pasivas (vacíos, exclusión, etc.), y



terminan por ser directas y explícitas (insultos, gritos e intimidaciones) (Zapf et al., 1996). Aunque algunos autores incluyen comportamientos de naturaleza física dentro del proceso de *mobbing*, las conductas prototípicas del *mobbing* son principalmente de naturaleza psicológica (Dujo et al., 2020; Einarsen et al., 2020; Escartín et al., 2010).

Las conductas dirigidas a aspectos emocionales como la humillación son las percibidas como más severas por las víctimas (Escartín et al., 2012) y por lo tanto implican un mayor impacto en la salud que las pasivas o indirectas como la exclusión o las conductas dirigidas a la esfera laboral (Zapf et al., 1996).

**Tabla 1.2**

*Naturaleza de las conductas de acoso*

Autor	Clasificación
Vartia (1993)	- Difamación
	- Aislamiento social
	- Asignación de tareas por debajo del nivel
	- Críticas y amenazas
	- Violencia física o amenazas
	- Insinuaciones sobre la salud mental
	- Medidas organizacionales
	- Aislamiento
Zapf et al. (1996)	- Ataques contra la intimidad
	- Ataques personales
	- Violencia física o amenazas
	- Violencia verbal
	- Rumores
Leymann (1996a)	- Acciones orientadas a interrumpir la comunicación
	- Acciones dirigidas a aislar y entorpecer los contactos
	- Acciones que buscan la humillación y el descrédito
	- Acciones dirigidas a la esfera laboral
	- Acciones dirigidas contra la salud

### 1.3.2. La frecuencia del hostigamiento

Todas las definiciones dadas convergen en la idea de que el acoso es un conjunto de comportamientos de naturaleza hostil repetidos y duraderos en el tiempo, es decir, no se trata de un conflicto o situación aislada (Einarsen et al., 2020). Leymann (1990a,1996) propuso una delimitación temporal del acoso que implicaba una frecuencia de al menos una vez a la semana. Este criterio es difícil de seguir, ya que no todos los comportamientos que se dan en el acoso son de carácter episódico como, por ejemplo, los rumores que atentan contra la reputación de

un trabajador. En otras ocasiones, los trabajadores se ven desplazados a despachos o salas de trabajo sin ventanas o incomunicados, no dándose el acoso en forma de episodio, sino de estado (Einarsen et al., 2020). Lo más importante no es el número de veces que ocurra, sino la frecuencia, ya que esto va a producir una anticipación por parte de la víctima y una paulatina deriva hacia la indefensión psíquica (Ege, 2002).

### **1.3.3. La duración del acoso**

La duración media del acoso es variable, algunos estudios hablan de 12 meses (Leymann, 1992; Zapf, 1999), 18 meses (Einarsen y Skogstad, 1996) o incluso años, por ello, establecer de un criterio fijo crea problemas tanto teóricos como prácticos (ver tabla 1.3). Leymann (1990a, 1996) en su definición operativa propone 6 meses de duración, y aunque ha sido la referencia asumida por la mayor parte de los investigadores, no está exenta de críticas (Mikkelsen y Einarsen, 2001; Vartia, 1996). La elección de este periodo de duración, y no otro, se basó en la frecuencia de uso en los manuales psiquiátricos para delimitar el umbral del diagnóstico de numerosos trastornos mentales.

En la práctica, una persona puede sentirse acosada en un periodo de tiempo más corto, por lo que el criterio temporal propuesto por Leymann no debe asumirse de manera rígida ni desde el punto de visto psicolegal ni jurídico. Aunque no hay un consenso en cuanto a la duración del acoso, lo que está claro es que no se trata de un fenómeno de días o semanas, sino al menos de meses de duración (Zapf et al., 2020). Tanto la delimitación de la frecuencia como de la duración va a depender, en gran medida, del tipo de la metodología de medición que se utilice. Si la muestra empleada para esta medición es de víctimas de acoso, aumenta el número de meses de duración (Nielsen y Einarsen, 2008).

Lo que queda claro desde el punto de vista de la victimología es que las conductas de manera aislada no suponen un estresor de relevancia, siendo la frecuencia y repetición lo que confiere potencialidad lesiva a las conductas de hostigamiento en su conjunto (Piñuel, 2001).

La repetición y la escala de conductas erosiona las estrategias de afrontamiento de las víctimas, de tal manera que emplean todos tipo de recursos de afrontamiento (González-Trijueque, 2007; Dujo et al., 2020) hasta que finalmente se ven incapaces y vulnerables.

Desde el punto de vista jurídico, debido a todo lo anteriormente expuesto, se apuesta por una interpretación del criterio de temporalidad y sistematicidad flexible, ya que cada caso hay que valorarlo de manera individual. Aunque no llegue a los 6 meses, si la naturaleza y la intensidad de las conductas son potencialmente lesivas (de gran dureza y habituales) pueden afectar en gran medida a la víctima (Ege, 2002).

**Tabla 1.3**

*Duración media del acoso en meses*

Estudio	País	Muestra	Meses
González-Trijueque y Graña (2009)	España	2861	12
Ozturk et al. (2008)	Turquía	162	36
Dujo et al. (2020)	España	2538	12
Einarsen y Skogstad (1996)	Noruega	268	18
Vartia y Hyyti (2002)	Finlandia	896	24
Segurado et al. (2008)	España	235	30

Nota: Adaptada de Einarsen et al. (2020)

#### **1.3.4. El entorno laboral**

El acoso necesita de un entorno para desarrollarse. En el caso del *mobbing*, es necesario que exista una relación laboral entre la víctima y el perpetrador, ya que mantener el proceso de acoso genera un entorno hostil e intimidatorio para la víctima que se ve aislada y sin recursos. Cuando hablamos de relación laboral no solo nos ceñimos al espacio físico, sino que se hace extensible al ambiente laboral y al trato con personas que, aunque no desarrollen su laboral en el mismo lugar, están relacionadas con el desempeño laboral de la víctima (trabajadores directos e indirectos) (Camacho-Ramírez, 2018).

#### **1.3.5. El desequilibrio de poder entre las partes**

Otro elemento que suele estar presente en las definiciones es el desequilibrio de poder. En muchas ocasiones este desequilibrio de poder es el que hace que la víctima, aunque reciba

insultos y humillaciones de manera continuada, perciba que tiene poco margen de maniobra para gestionar la situación (Einarsen, 1999; Giorgi y Majer, 2009). En ocasiones se trata de un poder formal que nace directamente de la estructura organizacional, por ejemplo, cuando el sujeto hostigador es un superior. En otras ocasiones, se trata de un poder informal. Cuando hablamos de poder informal hacemos alusión a la influencia, los conocimientos, la experiencia o el apoyo de una persona o grupos de personas (Hoel y Cooper, 2000). Incluso el conocimiento de “un punto débil” puede suponer un desequilibrio de poder a favor de los hostigadores (Einarsen, 1999).

### **1.3.6. Los elementos objetivos y subjetivos**

Al analizar las diferentes conductas que pueden integrar al *mobbing*, podemos observar cómo algunas, insultos, amenazas o vejaciones, pueden ser más visibles para terceros; sin embargo, las conductas más invisibles relacionadas con la omisión (hacer el vacío, no dirigir la palabra, etc.) son más difíciles de observar y, por lo tanto, de objetivar (Escartín et al., 2012).

Brodsky (1976) fue el primer autor en poner de relieve el carácter subjetivo de la percepción en las víctimas de acoso. Esto es especialmente relevante ya que el acoso no siempre es un fenómeno observable. Además, es difícil valorar la validez interjueces entre la víctima y un observador externo de cara a estimar la gravedad o intensidad del acoso (Vartia, 1996). Ante esta cuestión existen dos elementos clave: la valoración de la víctima y el carácter observable del acoso.

Valoración subjetiva: La definición del acoso se construye en torno a la valoración subjetiva que realiza la víctima del conjunto de actos hostiles dirigidos contra ella (Niedl, 1995). A no ser que se trate de conductas muy explícitas o de elevada agresividad, es posible que existan elevadas discrepancias entre los propios observadores y entre los observadores y la propia víctima. Esta disparidad es el núcleo del debate existente acerca de la vivencia subjetiva de los estresores. Frese y Zapf (1988) definen un estresor subjetivo como aquel evento

en el que tiene mucha influencia la valoración cognitiva y emocional del sujeto. Como se ha señalado con anterioridad, excepto algunos comportamientos muy específicos como la intimidación o la agresión, que se consideran negativos al margen de la valoración emocional y cognitiva de la víctima debido a su carácter universal, la mayoría de los actos son sutiles. En los actos de menos intensidad o más sutiles, la percepción subjetiva de la víctima juega un papel más relevante, por ejemplo, en el caso de una crítica o una broma.

En cuanto al carácter observable del fenómeno, Einarsen et al. (2020) señalan que mientras que un acto aislado puede ser ambiguo para un observador, el proceso sistemático y reiterado del acoso no lo es; el problema es que difícilmente es observable parcialmente o en su totalidad. Este aspecto, aunque se ha investigado, parte de la limitación del sesgo del observador, debido a la dependencia jerárquica o de poder (Björkqvist et al., 1994), y la dificultad del observador para permanecer objetivo (Einarsen, 1996; Neuberger, 1999). En consecuencia, es habitual que incluso los testigos perciban las reacciones de la víctima como patrones erráticos de comportamiento que justifican la actitud del perpetrador (Einarsen et al., 1994).

### **1.3.7. La intencionalidad**

A pesar de que la mayor parte de las definiciones incluyen este elemento como clave definitoria en la configuración del acoso y su diferenciación de otros estresores psicosociales (Olweus, 2003; Saunders et al., 2007), existe una gran dificultad probatoria. Es prácticamente imposible verificar la intencionalidad de la conducta del agresor, a no ser que sea a través de su confesión, lo que, como es de esperar, es improbable que ocurra (Einarsen et al., 2020).

Para valorar esta cuestión lo primero que se ha de hacer es clarificar a qué nos referimos con intencionalidad. La intencionalidad puede ser: a) un único acto; b) al acoso entendido como un proceso repetido y sistemático; c) a la victimización del trabajador y d) a la extensión del daño provocado a la víctima. En ocasiones, por ejemplo, cuando se quieren burlar de alguien,

puede haber intencionalidad en los actos de burla, pero no en la búsqueda de victimizar o dañar a la persona. También puede darse el caso de que quieran echar a alguien del grupo a través de una serie de comportamientos negativos, pero sin que haya un objetivo de generar un daño psíquico en la víctima (Einarsen et al., 2020).

Este elemento es especialmente relevante para diferenciar el acoso de otras situaciones próximas al fenómeno pero que configuran entidades diferentes como el uso arbitrario del poder o las políticas organizacionales, competitivas y agresivas. En estos últimos casos, el perpetrador no busca el daño, sino sobrevivir a un clima laboral competitivo e inhumano (proteger su autoestima y posición) o buscar un mayor rendimiento en la organización o departamento, al considerar el daño producido a la víctima como un daño colateral del liderazgo abusivo o política organizacional, pero en ningún caso siendo la intención primaria. La cuestión es que la ausencia de intención no cambia el sufrimiento de la víctima (Einarsen et al., 2020).

En conclusión, aunque contemplar la intencionalidad puede ser relevante desde la conceptualización teórica y desde la valoración de las consecuencias de las víctimas y las medidas a tomar, presenta muchas dificultades en el plano práctico, siendo un elemento que a día de hoy aún permanece en debate teórico y doctrinal (Correa-Carrasco, 2019; Escartín et al., 2012).

## **1.4. Supuestos relacionados que debemos distinguir del *mobbing***

### **1.4.1. Acoso sexual en el trabajo**

Aunque dentro del acoso laboral pueden darse conductas de acoso sexual, es necesario realizar una distinción entre estos dos fenómenos (ver tabla 1.4) (Mansilla, 2012). En los dos supuestos se atenta contra derechos fundamentales, pero desde el punto de vista jurídico son muy distintos (Gimeno-Lahoz, 2004). En esencia, su mecánica y finalidad son distintas, ya que

mientras el *mobbing* busca la destrucción del trabajador, el acoso sexual busca un acercamiento de naturaleza sexual valiéndose del contexto laboral. De igual manera, mientras que en el acoso sexual no existe un plan, el *mobbing*, por definición, se vertebra en torno a la finalidad de expulsar a la víctima (Escudero y Poyatos, 2004; Gimeno-Lahoz, 2004).

En el acoso sexual, la naturaleza de la conducta es exclusivamente sexual y no es necesaria la existencia de unos criterios de duración o sistematicidad determinados. Frecuentemente la víctima es consciente del acoso sexual cuando se produce, ya que son conductas menos veladas y ambiguas que en el *mobbing* (Gimeno Lahoz, 2004). Dentro del acoso sexual se diferencian tres aspectos: a) una motivación sexual b) la instrumentalización del acoso para crear un entorno intimidatorio y c) el sexo de la víctima como razón principal que subyace a la conducta (González de Rivera, 2002).

Los elementos claves dentro de la conceptualización son: a) que la conducta sea indeseada y ofensiva para la víctima; b) la negativa de la víctima y el sometimiento empleando el poder emanado del contexto laboral o la posición de superioridad del agresor (salario, formación, despidos, etc.); y c) la creación de un entorno hostil, intimidatorio y humillante para la víctima (Pérez-Bilbao et al., 2001).

#### **Tabla 1.4**

*Diferencias entre el acoso sexual y acoso por razón de sexo (Ley Orgánica 3/2007)*

<i>Acoso sexual</i>	Cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimatorio, degradante u ofensivo.
<i>Acoso por razón de sexo</i>	Todo comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimatorio, degradante u ofensivo.

#### **1.4.2. Strain (tensión laboral)**

La tensión laboral es una condición psicológica que se encuentra a medio camino entre el estrés laboral y el acoso (Einarsen et al., 2003) que implica un empeoramiento de las

condiciones de trabajo y tiene un impacto negativo sobre la esfera psicológica del trabajador (Scarcella, 2018). Puede considerarse como una forma atenuada de *mobbing* en la que la continuidad de las acciones molestas o irritantes no implican un intento de discriminación (la intencionalidad propia del acoso no está presente) (Ege, 2010).

### **1.4.3. *Burnout***

El denominado síndrome de burnout, “síndrome del quemado” o “síndrome de quemarse en el trabajo” es un estado de agotamiento físico y mental a consecuencia de la implicación del trabajador en exigencias laborales de alta carga emocional (Schaufeli, Greenglass, 2001). Es habitual en trabajadores que prestan ayuda y servicios a otras personas. Cursa con un marcado desgaste profesional y se considera que es el resultado de presiones emocionales mantenidas y relacionadas con la interacción directa y constante del trabajador, persona o usuario (Pines et al., 1981). Se trata de un desgaste físico y mental a consecuencia de factores estresantes de corte emocional e interpersonal (Morán, 2006) que implica la desconexión entre el trabajador y la organización (Maslach et al., 2001). Su prevalencia general es del 15 % (Samela-Aro et al., 2009; Zang et al., 2013).

Malach y Jackson (1981) definen el *burnout* como una respuesta inadecuada (interacción negativa) al estrés laboral crónica configurada por tres dimensiones:

1. Cansancio o agotamiento emocional. Se considera la manifestación primaria del síndrome (Morán, 2006), aunque su presencia aislada no es suficiente para caracterizarlo. Este criterio hace referencia al desgaste y a la vivencia del trabajador de sentirse agotado y exhausto.
2. Despersonalización (cinismo y desapego del trabajo). La despersonalización es una respuesta de distanciamiento con el usuario, de tal manera que el trabajo es más fácil de desarrollar cuando las personas, usuarios o pacientes son considerados objetos impersonales (Morán, 2006). Esto deriva en un trato frío, desconsiderado y errático con el cliente o usuario. Esta dimensión está estrechamente ligada al agotamiento.



3. Disminución de la realización personal (sensación de ineficacia y falta de logros). Esta dimensión alude a la evaluación negativa que tiene el trabajador de sí mismo y del trabajo. Se asocia a baja productividad, bajo compromiso, a la evitación de las relaciones y a un profundo sentimiento de insatisfacción.

El *burnout* es una reacción al conjunto de estresores ocupacionales acumulados en el puesto de trabajo (Maslach, 2009). Los factores psicosociales que más se relacionan con el burnout son los siguientes (Ávila-Toscano et al., 2010; Couto y Lawoko, 2011; Schonfeld y Bianchi et al., 2015):

- Falta de control sobre la tarea
- Sobrecarga
- Cambios organizativos
- Desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa
- Cambios organizativos
- Ambigüedad de rol
- Baja satisfacción y realización personal
- Violencia
- Falta de apoyo emocional y técnico

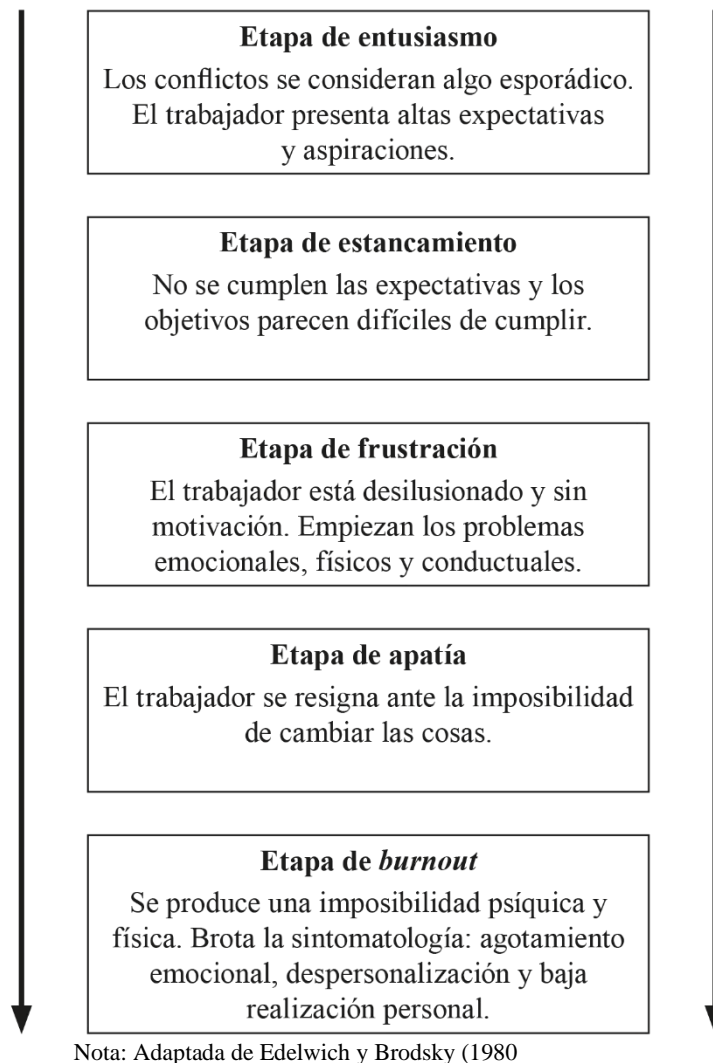
**Tabla 1.5***Procesos evolutivos del burnout*

Autor	Características
Golembiewski et al. (1983)	La despersonalización es el mecanismo de afrontamiento disfuncional principal. Sobre este mecanismo pivota el agotamiento emocional y la baja realización personal.
Leiter y Maslach (1988)	Consideran que el agotamiento emocional es la dimensión principal del <i>burnout</i> . El agotamiento emocional precede a la aparición de los síntomas de despersonalización y baja realización personal en el puesto de trabajo.
Leiter (1993)	El agotamiento emocional que experimenta el trabajador se da como consecuencia de los estresores laborales. Cuando estos estresores son crónicos se producen los síntomas de despersonalización. Este autor considera que la despersonalización no media entre la baja realización personal y el agotamiento emocional. La baja realización personal está determinada por la falta de oportunidades de progreso y un bajo apoyo social.
Lee y Ashfoth (1993)	La despersonalización y la baja realización personal derivan del agotamiento emocional. La baja realización personal y el agotamiento emocional conducen a la despersonalización. Los autores distinguen entre sujetos que desarrollan sentimientos de culpa, y los que no. La culpa intensifica los síntomas de manera cíclica. Debido a los sentimientos de culpa, el trabajador se involucra más en la actividad laboral, pero debido a que las concisiones son las mismas, incrementa el agotamiento emocional, la baja realización personal y la despersonalización que, a su vez, incrementará la culpa.
Gil-Monte et al. (1996)	

Nota: Adaptada de Mansilla (2012)

**Figura 1.1**

*Fases del burnout*



Las consecuencias para el trabajador abarcan tanto síntomas físicos como emocionales y conductuales (OIT, 2016). Se ha encontrado también una asociación significativa entre *burnout* y problemas de salud en jóvenes (Maganto et al., 2019).

El agotamiento emocional es la dimensión que más correlaciona con el estrés y, por lo tanto, se asocia significativamente con patologías físicas y psicológicas. El *burnout* se ha asociado con todo tipo de problema emocionales (ansiedad, depresión irritabilidad, baja autoestima, frustración, etc.), problemas físicos (malestar general, dolores de cabeza, hipertensión, problemas musculoesqueléticos, etc.) y síntomas conductuales (consumo de

sustancias, aislamiento, conductas hiperactivas, impulsividad, apatía, suspicacia, etc.) (Maslach, 2009).

Al igual que ocurre con el estrés laboral, las consecuencias en el trabajador terminan por impactar en el ambiente de trabajo y en la organización. Los síntomas físicos y psicológicos pueden producir un deterioro de las relaciones interpersonales y de la comunicación, disminuir el rendimiento y la calidad del trabajo. La indiferencia hacia la tarea puede derivar en desmotivación, desmoralización, bajo compromiso con la organización, absentismo y finalmente renuncia al puesto de trabajo y abandono (Maslach, 2009).

#### **1.4.4. Estrés laboral**

El estrés puede ser definido como el cambio en el estado físico y mental de un individuo como respuesta a una situación que representa algún tipo de amenaza. El estrés es la respuesta psicológica, fisiológica y comportamental dirigida a adaptarse a las presiones internas y externas. Desde el punto de vista de los modelos interactivos, el estrés laboral es definido como el desequilibrio entre las demandas ambientales o el entorno laboral y el trabajador y sus recursos (Colligan y Higgins, 2005; Sonnentag y Frese, 2003; Velázquez, 2005). Existen numerosos factores que pueden desencadenar el estrés asociados tanto al contenido del trabajo (carga de trabajo, ritmo, diseño de las tareas, medio ambiente, horarios) como al contexto (función y cultura organizativa, desarrollo profesional, autonomía, relaciones interpersonales y convivencia entre la vida familiar y laboral) (OIT, 2016).

El estrés a su vez puede dividirse en eustrés y distrés. Cuando el estresor es interpretado cognitivamente como amenazante o de manera negativa, se produce el distrés, mientras que cuando el estresor es evaluado como positivo hablaremos de eustrés. A pesar de que el estrés tiene un marcado carácter adaptativo, por ejemplo, para alcanzar metas, la duración y la intensidad puede derivar en síndromes como el *burnout* o patologías físicas y psicológicas. La

respuesta emocional, cognitiva y conductual de las personas van a depender de las características personales y las capacidades de afrontamiento (Millán, 2003).

Debemos entender el estrés como la interacción entre las demandas percibidas y los recursos del trabajador para hacer frente a ellas (Collingan y Higgins, 2006), donde además de influir las variables objetivas del entorno del trabajador, influyen las subjetivas (sociolaborales y sociodemográficas) (Morán, 2006). La existencia de un entorno estresante es un caldo de cultivo para que se den conductas de acoso, pero el estrés en sí, o la presencia de un número elevado de riesgos psicosociales en un determinado puesto, no implican necesariamente una situación de acoso. Detrás de un puesto con malas condiciones, déficits en el liderazgo, un mal diseño de trabajo o políticas abusivas puede existir la intencionalidad de aumentar la productividad, pero no necesariamente la de destruir al trabajador (González-Trijueque, 2007).

En resumen, se puede afirmar que el estrés laboral es un concepto más amplio que el de *mobbing* (González-Trijueque, 2007) con la peculiaridad de que las causas asociadas al estrés surgen directamente del desempeño de las tareas o el funcionamiento de la organización, mientras que el en acoso la causa está arraigada se halla en las relaciones interpersonales forjadas en el contexto laboral (Pérez-Bilbao et al., 2001).

#### **1.4.5. Falso *mobbing***

Uno de los principales retos al que nos enfrentamos los forenses es la identificación de los intentos de manipulación de las personas a las que evaluamos (ver tabla 1.6). El ámbito forense se caracteriza por ser un contexto en el que existen habitualmente ganancias secundarias, es decir, intereses que pueden llevar a una persona a manipular o mentir respecto a una patología o un conjunto de hechos (Echeburúa et al., 2011; Esbec, 2000). La divulgación en los medios, y el fácil acceso a la información han facilitado la presencia de simuladores que pretenden obtener privilegios o beneficios en el ámbito laboral denunciando un “falso *mobbing*”. Es importante partir de la idea de que el simulador es consciente del engaño, es

decir, es un engaño deliberado e intencionado motivado por la expectativa de un beneficio. Cuando evaluemos a una víctima debemos partir de una hipótesis de simulación y su contraria, valorando y descartando otros aspectos asociados como la neurosis de renta, el trastorno ficticio o síndrome de *Ganser* (Escudero y Poyatos, 2004).

Dentro del fenómeno de la simulación debemos distinguir las siguientes posibilidades (Escudero y Poyatos, 2004; González de Rivera y López-García, 2003):

- Simulador: dice tener una enfermedad inexistente.
- Sobresimulador: exagera los síntomas de una enfermedad que tiene.
- Metasimulador: un individuo sano simula una patología que padeció en el pasado pero que en el presente es inexistente.
- Disimulador: oculta algún tipo de sintomatología o rasgos que considera perjudiciales para sus intereses.
- Simulador relativo: aparte de exagerar o minimizar, atribuye erróneamente el origen de una enfermedad real a un acontecido determinado.

Es importante discernir entre los posibles rasgos paranoides previos a la situación de acoso (premórbidos) y la hipervigilancia y suspicacia reactiva defensiva que experimenta la víctima acosada (Martínez-Hernández y Medeiros-Ferreira, 2010). También es relevante tener en cuenta la percepción subjetiva del acoso laboral por parte del trabajador. Más allá de su vivencia, en materia de evaluación, es necesario realizar un diagnóstico diferencial para determinar si el estresor se ajusta a los parámetros que configuran el *mobbing* o se trata de otro conflicto o estresor de naturaleza psicosocial (González-Trijueque, 2007).

**Tabla 1.6***Principales diferencias entre mobbing y falso mobbing*

<b>Víctima de mobbing</b>	<b>Falso mobbing</b>
Se pone en duda a sí mismo, se muestra inseguro y busca la resolución del conflicto. Es posible que busque un acuerdo para terminar con la situación. Tarda en denunciar.	No le preocupa la resolución del conflicto. Se muestra seguro. No buscará un acuerdo. Denuncia precozmente.
Estilo de comunicación evasivo	Tendencia a la manipulación, el engaño y la comunicación paradójica.
Sin psicopatología previa	Posible presencia de patología. Rasgos suspicaces y tendencias querulantes
Sin antecedentes. Buenos informes de compañeros y superiores	Antecedentes laborales. Persona problemática y conflictiva
Se siente culpable y responsable del acoso	Culpa a los demás de la situación
Buen trabajador	Trabajador mediocre que pretende ocultar su falta de recursos

Nota: Adaptada de Mansilla (2012)

**1.4.6. Uso arbitrario del poder o maltrato empresarial**

La principal diferencia radica en la intencionalidad que subyace a la acción. Mientras que en el acoso laboral se busca la autoexclusión del trabajador, el empresario a través del uso arbitrario del poder busca, a través de medios inadecuados, un aprovechamiento de los recursos para sacar el potencial máximo a sus intereses a mediante la imposición de sus condiciones. Este tipo de conductas vulneran los derechos del trabajador, pero no sus derechos fundamentales, como en el caso del *mobbing*. Acciones como el cambio de horario, una inadecuada política de seguridad e higiene, discrepancias en el carácter personal, cambios de funciones o modificación de las condiciones laborales pueden atentar contra los derechos laborales, pero no contra la dignidad (Kahale, 2015; Soria y Garrido, 2005).

**1.4.7. Sobrecarga o infracarga**

Desde el punto de vista del estrés laboral y los riesgos psicosociales, tanto la sobrecarga como la infracarga pueden suponer una fuente de estrés y desajuste personal (Almodóvar et al., 2003; OIT, 2016). En este sentido cabe destacar el concepto japonés de *karoshi*, que alude a la muerte por agotamiento a consecuencia del exceso de trabajo. Aunque no es un fenómeno habitual en occidente, representa un problema de salud pública en Asia (Yang et al., 2015). La

cultura del “exceso de trabajo” está muy extendida en Japón y cada vez más en el este de Asia, lo que implica un potencial impacto para la salud de los trabajadores (Eguchi et al., 2016) debido a la gran cantidad de horas trabajadas (el 23 % de los japoneses trabajan 50 horas o más a la semana). En un metaanálisis reciente (Kivimäki et al., 2006) se puso de relieve la correlación entre el exceso de trabajo y el riesgo de infarto y patologías cardíacas.

#### **1.4.8. Tensiones y conflictos**

En el conflicto interpersonal siempre hay una vivencia subjetiva de la situación, independientemente de la existencia de una base objetiva (Varhama y Björkqvist, 2004). Las tensiones y el mal clima laboral pueden considerarse como parte de la naturaleza de las relaciones interpersonales en el contexto laboral (Escudero y Poyatos, 2004; Zapf, 2004). Además, los conflictos en función de cómo sean gestionados pueden tener consecuencias negativas o consecuencias positivas, pudiendo ser oportunidades de cambio (Van de Vliert y De Dreu, 2005).

Es imposible que no haya conflictos en el trabajo. La propia dinámica laboral inexorablemente crea tensiones físicas y psicológicas entre los trabajadores. Las normas, el orden y la acción organizativa empresarial son una fuente de malestar que en ningún caso puede considerarse acoso por el simple hecho de generar una tensión en el trabajador. El *mobbing* implica una reiteración y sistematicidad dirigida deliberadamente a la destrucción del trabajador, por lo que conflictos puntuales o actitudes déspotas del superior no pueden considerarse *mobbing*, aunque sí pueden evolucionar a medio plazo en acoso (Escudero y Poyatos, 2004).

Pueden darse tensiones y conflictos entre los trabajadores en momentos de elevada carga de trabajo, ante cambios, novedades que exigen adaptación o presiones por parte de la organización. Estas tensiones suelen ser pasajeras y suelen darse de manera general, y no se centran exclusivamente en un trabajador. En esta misma línea, se pueden dar enfrentamientos



con la organización o entre trabajadores por cuestiones económicas o por la elección del periodo vacacional. Llevarse mal con una persona por cuestiones laborales o personales tampoco implica la existencia de acoso (Escartín, et al., 2012).

#### **1.4.9. Tecnoestrés**

El tecnoestrés es la dificultad del trabajador para adaptarse a los requerimientos de las nuevas tecnologías, sobre todo en el uso de la comunicación y la información. Pueden aparecer síntomas como la ansiedad y la depresión como resultado del desajuste entre demandas y recursos percibidos (Rivas, 2005).

#### **1.4.10. Cyberbullying (ciberacoso)**

Desde los años 80, las nuevas tecnologías han ganado peso y terreno en el contexto laboral. Esta ha conllevado que se desdibujen las fronteras tradicionales entre lo físico y lo virtual. A pesar de que existen unas claras ganancias como la eficacia y la flexibilidad, la normalización de las nuevas tecnologías también ha facilitado la existencia de un nuevo escenario para el acoso (Vranjes et al., 2020). El *cyberbullying* o ciberacoso es un concepto importado de los estudios entre adolescentes, y es definido como un conjunto de actos violentos e intencionales, repetidos en el tiempo y perpetrados mediante medios electrónicos (redes sociales, correo electrónico, etc.). En este contexto, la víctima tiene pocas oportunidades de defenderse (Smith et al., 2008). Los hallazgos científicos señalan que el acoso tradicional y el ciberacoso son dos fenómenos muy relacionados, de modo que el primero, es un fuerte predictor del segundo (Fanti et al., 2012; Gardner et al., 2016).

Por lo tanto, los elementos principales que configuran el concepto son la intencionalidad percibida, la repetición y dirección en el tiempo, el desequilibrio de poder y el contexto o medio electrónico (Kowalski et al., 2012). En este sentido, parece que el ciberacoso es muy parecido al acoso tradicional, sin embargo, hay una serie de características diferenciales

que han de tenerse en cuenta, entre las que destaca el anonimato del acosador, el potencial carácter viral del acoso (puede llegar a una gran audiencia) y la naturaleza intrusiva de los actos (Vranjes et al., 2020).

En el ciberacoso el desequilibrio de poder se puede basar en la mayor destreza del acosador o en la esencia anónima de sus ataques, además, los ataques pueden ser privados, cuando se producen directamente hacia la víctima sin que haya testigos, o públicos, a través de redes sociales o de foros, de tal manera que, aunque otras personas son testigos de los actos negativos, pueden ser partícipes de su difusión, por lo que el acoso puede ganar en audiencia e intensidad. A este tipo de acoso también se le denomina *ciberbullying* indirecto (Langos, 2012).

#### **1.4.11. La violencia en el lugar de trabajo**

La violencia en el trabajo es un concepto más amplio que el de *mobbing*. Se trata de uno de los riesgos ocupacionales que más preocupación han despertado en nuestra sociedad debido a los efectos negativos en materia de salud y economía (Escudero y Poyatos, 2004; González-Trijueque, 2007).

La violencia en el trabajo puede presentarse de diferentes maneras. Puede ser de carácter físico, sexual y psicológico, puede estar configurada por incidentes aislados o a través de patrones sistemáticos, puede darse entre diferentes niveles jerárquicos (vertical u horizontal), y comprende tanto comportamientos de baja intensidad como actos más graves (Dujo et al., 2019). Con el paso del tiempo, cada vez han ganado más importancia los comportamientos psicológicos y los actos de violencia menor (López y Vázquez, 2003).

La definición de la violencia en el trabajo es compleja. Podemos considerar violencia cualquier comportamiento o acción que implique una agresión, amenaza, humillación, o lesión a una persona en el ejercicio de su trabajo (OIT, 2019). En esencia, la violencia en el trabajo comprenderá cualquier acto violento de naturaleza interpersonal, mortal o no, donde el objetivo es dañar y lesionar (Rogers y Chappell, 2004).

Se trata de un conjunto de comportamientos inaceptables que pueden clasificarse en (Dujo et al., 2019; Pérez-Bilbao et al., 1998):

- Violencia tipo I: acciones violentas sin relación laboral (por ejemplo, un robo).
- Violencia tipo II: La relación entre la víctima y el sujeto activo de la violencia puede basarse en la prestación de un servicio (por ejemplo, pacientes, clientes, etc.).
- Violencia tipo III: Existe una relación laboral directa entre víctima y victimario.

A nivel general, la violencia en el trabajo también está contemplada en la NTP<sup>4</sup> (891), donde se pone de relieve que se trata de un fenómeno de naturaleza compleja y pluriofensiva que no solo afecta al trabajador, sino también al conjunto de trabajadores y a la empresa, al formarse unas relaciones de hostilidad e impunidad que terminan por crear un clima laboral viciado. Además, desde el punto de vista económico, genera costes producto del absentismo y el descenso del rendimiento. La violencia en el trabajo recogida en la NTP (891) hace referencia a todo tipo de violencia física o psicológica en el contexto laboral, entre compañeros de una misma empresa, y entre trabajadores de distintas empresas unificados por la prestación de sus servicios a un mismo dentro. También se contemplan las relaciones eventuales entre los trabajadores y el usuario o cliente (Mejías et al., 2011).

Desde el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, el procedimiento preventivo integral aportado desde la NTP 891 y 892 pretende aportar una herramienta para realizar un diagnóstico precoz, identificar los factores de riesgo para optimizar la organización del trabajo y favorecer climas favorables para los trabajadores y las organizaciones. No se trata de actuar ante las situaciones puntuales, sino de desarrollar un sistema flexible y que implique a toda la organización para aportar recursos para detectar, intervenir y solucionar el problema.

Este procedimiento de prevención tiene las siguientes características (Mejías et al., 2011):

---

<sup>4</sup> Nota técnica preventiva (NTP) 891. Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral

- Las variables organizacionales son la causa fundamental. Las dinámicas de violencia no responden a una conducta puntual, sino a una serie de prácticas interpersonales y organizativas deficientes que se van acumulando.
- Se debe abordar el problema desde los primeros indicios.
- La violencia laboral posee una dimensión social y colectiva.
- Se ha de crear una dinámica de cooperación.

A nivel de intervención existen tres niveles, dos reactivas a la situación de violencia, a través de protocolos para tratar situaciones graves de violencia y actuación sobre los implicados, y la evaluación de los riesgos psicosociales. Cuando fracasa la prevención y la intervención en las administraciones y empresas es cuando entra en juego la vía judicial, que no es más alentadora. A nivel judicial, la ausencia de una doctrina unificada y de un marco legal definido y concreto genera cierta inseguridad jurídica al trabajador, que debe, en muchas ocasiones, emprender distintas acciones jurídicas en distintas jurisdicciones (Mejías et al., 2011). En esta línea, cabe destacar la propuesta para eliminar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo determinadas en la Conferencia Internacional del Trabajo a través del convenio 190 y la recomendación 206. Esta disposición deberá aplicarse a través de la legislación nacional, los convenios colectivos y las medidas de seguridad y salud en el trabajo (OIT, 2019).

## **1.5. Fases del acoso**

El *mobbing* es entendido como un proceso (Björkqvist, 1992; Einarsen, 2000; Zapf y Gross, 2001) con una serie de fases diferenciadas que avanzan en escalada hacia la destrucción laboral, y en ocasiones, personal del trabajador. Durante las primeras fases las conductas suelen ser sutiles, de naturaleza discreta y difícilmente observables, pero a medida que pasa el tiempo van ganando en intensidad y agresividad. A veces el perpetrador aísla a la víctima, en otras ocasiones la propia víctima se aísla para evitar las críticas y la exposición. Según avanzan las

fases y el sufrimiento de la víctima, cada vez es más difícil que esta se defienda, entrando en un estado de indefensión, o pudiendo entrar en dinámicas erráticas y obsesivas que terminan por desconectarla del entorno (Field, 1996; Leymann, 1986).

Las fases del proceso secuencial pueden ser descritas desde diferentes perspectivas. Desde el punto de la escalada, Leymann (1996) establece una evaluación temporal prototípica que se inicia con una serie de incidentes críticos. en la segunda fase los actos ya son identificados y la víctima es estigmatizada. En esta fase es frecuente la manipulación agresiva de la víctima. La tercera fase se caracteriza porque implica atribuir la situación a las características personales de la víctima. Tanto los superiores como los compañeros culpan a la víctima. La última fase implica la expulsión de la víctima (voluntaria o forzada) (ver tabla 1.7) (Hogh et al., 2019).

#### **1.5.1. Fase de conflicto**

El origen del acoso puede nacer en un conflicto interpersonal de baja gravedad no resuelto. Estos eventos o conflictos no constituyen *mobbing* y suelen durar poco tiempo. Si no se solucionan pueden evolucionar en escalada hacia conflictos más resistentes o dinámicas de acoso (González-Trijueque, 2007). Los conflictos son fenómenos naturales, esperables e inevitables. Los motivos del conflicto pueden ser cuestiones personales o relacionadas con la organización del trabajo. Un conflicto no resuelto puede ser el inicio de un proceso de cronificación que evolucione a una dinámica de acoso (Pérez-Bilbao et al., 2001).

#### **1.5.2. Fase de estigmatización**

La segunda fase sería la estigmatización. En este punto la conducta del sujeto activo empieza a ser más explícita y la víctima empieza a ser más consciente de la gravedad de la situación. El hostigador comienza a desplegar los ataques psicológicos de manera frecuente y sistematizada (González-Trijueque, 2007). En este punto el acoso es de dominio público dentro

del contexto laboral, por lo que puede evolucionar a comportamientos de hostigamiento grupales (Gimeno-Lahoz, 2004; Piñuel, 2001).

### **1.5.3. Fase de intervención**

La tercera fase implica la intervención de la organización. La imposibilidad de que las partes implicadas resuelvan el problema deriva en la participación de la organización. En ocasiones esta fase llega tarde debido a las actitudes de evitación y negación de la realidad de la víctima. También influyen los testigos silenciosos y la falta de acciones preventivas por parte de las organizaciones. En la mayoría de las ocasiones la víctima se siente sola, sin formación, información y recursos a los que acudir. La dificultad probatoria y la falta de apoyo puede retrasar la intervención de la empresa en la situación. Los compañeros inculpan a la víctima, generándose explicaciones que atribuyen el comportamiento de la víctima a sus características individuales (Piñuel, 2001).

Cuando la empresa interviene para solucionar el conflicto puede tomar varias medidas que van desde el diálogo, hasta el cambio de puesto. En muchas ocasiones estas medidas no llegan porque no ha sido posible demostrar el acoso. En esta fase suelen acumularse las bajas médicas y la ruptura del trabajador con su entorno laboral (Gimeno-Lahoz, 2004). En este punto Piñuel (2001) señala una fase intermedia, antes de llegar a la fase de exclusión del trabajador. Esta fase está caracterizada por el daño psíquico de la víctima, los errores diagnósticos, y el refuerzo que supone para la estigmatización el hecho de acudir a tratamiento psicológico (ver figura 1.2).

### **1.5.4. Fase de exclusión**

Durante la cuarta fase las bajas laborales (si las hay) y la ruptura con el mundo laboral antes citada evolucionan hacia la exclusión del trabajador (despido o incapacidad). La no resolución del problema implica una salida anticipada del mundo laboral y la existencia de un

daño psíquico y afectación en las diferentes esferas vitales (Leymann, 1996; Piñuel, 2001). A esta fase se le puede sumar una quinta etapa de judicialización. En este punto la víctima se ve obligada a emprender acciones legales para defender sus derechos fundamentales o un posible despido improcedente (González-Trijueque et al., 2014).

**Tabla 1.7**

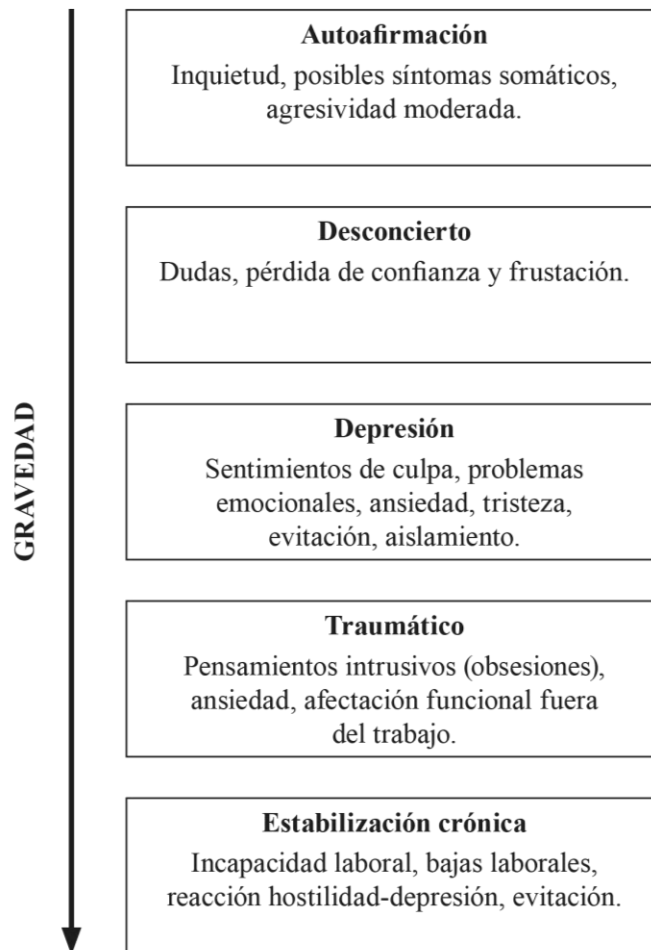
*Fases del acoso psicológico*

<i>1ª ETAPA (fase de conflicto)</i>	En esta fase se dan conductas sutiles. El acoso suele tomar la forma de un conflicto sin importancia, pero que comienza gradualmente a ganar relevancia y agravarse. La tensión en la organización puede favorecer esta fase. La víctima puede ser criticada por su trabajo. Durante esta fase, el trabajador no entiende muy bien que es lo que está pasando. Suele restarle importancia. Suele sentirse confundido.
<i>2ª ETAPA (Fase de estigmatización)</i>	En esta fase ya comienza el acoso en esencia, y, por lo tanto, la victimización del trabajador acosado. Las conductas de hostigamiento son habituales y estas pueden ser perpetradas por varios trabajadores. Las personas afectadas pueden evitar o negar esta realidad. Los testigos también. Este es el momento en que se suelen tomar medidas, al menos internamente desde de la organización/empresa.
<i>3ª ETAPA (Fase de intervención)</i>	En ocasiones esta fase no se llega a producir, bien porque la víctima no lo comunica, o porque la empresa/organización no tiene los medios ni la voluntad para intervenir. La intervención dependerá de la legislación, el liderazgo, los valores y la gestión de los conflictos.
<i>4ª ETAPA (Fase de exclusión)</i>	Esta etapa tiene lugar cuando desde la organización/empresa no se ha solucionado el acoso. En este momento la víctima ha agotado sus recursos personales. Suelen darse bajas (IT) por dificultades relacionadas con la ansiedad, somatizaciones o depresión. En esta fase la víctima busca ayuda profesional. Está completamente aislada en su trabajo, por lo que es frecuente que abandone su puesto, ya que no es capaz de gestionar la situación al no recibir ayuda de ningún tipo.
<i>5ª ETAPA (Fase de judicialización)</i>	En esta fase la víctima puede decidir ir a juicio. A pesar de que el trabajador ya ha abandonado su puesto de trabajo, o ha sido despedido, es frecuente que continúe experimentando malestar y problemas en sus diferentes esferas vitales, lo que se puede traducir en dificultad para retomar una vida normal o buscar otro trabajo.

Nota: Adaptada de González-Trijueque et al. (2014)

**Figura 1.2**

*Fases clínicas del acoso (González de Rivera y López García Silva, 2003)*



Nota: Elaboración propia

## 1.6. Modelos explicativos

A la hora de explicar el *mobbing* existen distintos enfoques o modelos (Escartín et al., 2010). Einarsen (2000) identificó tres modelos sobre los que se construía la conceptualización del acoso: a) los rasgos de personalidad y características de la víctima y el victimario; b) las características del puesto de trabajo y c) las interacciones humanas que se dan dentro de las organizaciones, especialmente las relacionadas con los conflictos interpersonales. En cuanto al tercer modelo basado en las relaciones interpersonales y en los conflictos, se presta especial



atención a las estrategias de afrontamiento utilizadas para gestionar la situación, al considerar que el *mobbing* parecía tener su origen en un conflicto no resuelto (Zapf y Gross, 2001).

El punto de partida en todas ellas es la consideración del *mobbing* como un proceso que integra diferentes fases (Leymann, 1990a; Zapf y Gross, 2001). Este proceso evoluciona en forma de escalada desde conductas de hostigamiento indirectas y sutiles (acciones incluso difícilmente identificables para la víctima), hasta comportamientos más directos y de elevada intensidad (Björkvist, 1992). Este tipo de comportamientos podrían estar enmarcados en una primera fase de conflicto que evoluciona paulatinamente hacia una segunda fase de estigmatización que lleva a la víctima a aislarse y a la percepción de no poder defenderse ni gestionar la situación (Einarsen, 1999). En este punto las víctimas empiezan a experimentar síntomas y a desarrollar comportamientos erráticos y obsesivos, lo que refuerza el aislamiento social (Leymann, 1986). A este nivel es crucial el apoyo social y la ayuda, cuando no la reciben, es habitual que la víctima se autoexcluya o pida la baja como único afrontamiento posible. Esta es la fase que Leymann (1990a) cataloga de expulsión y que alcanza su cénit cuando la víctima se ve forzada a salir de la organización de manera “voluntaria” para sobrevivir.

### **1.6.1. El modelo de Leymann**

El modelo de Leymann (1993, 1996) tal vez es el que más influencia ha tenido en los países europeos. El núcleo del modelo pivota en torno a las variables organizacionales como el diseño del trabajo, el liderazgo y manejo de la fuerza de trabajo. Según Leymann (1993) los cuatro factores identificados que correlacionan con el acoso son: a) deficiencias en el diseño del trabajo; b) deficiencias en el liderazgo; c) la posición social de la víctima y d) un bajo nivel moral en el departamento. A todo esto, se añade la mala gestión del conflicto, pero solo cuando va acompañada de una inadecuada organización del trabajo (ver tabla 1.8) (Leymann, 1996). El proceso de escalada de los conflictos hacia un proceso de acoso es explicado por negligencia o negación de superiores o supervisores, formando parte del propio problema. A pesar de que

numerosas investigaciones ponen de relieve el papel de las variables organizacionales en la explicación del *mobbing* (ver tabla) Leymann nunca presentó evidencias sólidas y empíricas que demostraran que los factores organizacionales pudieran explicar por completo un fenómeno tan complejo y multicausal como el *mobbing* (Einarsen et al., 2020). De hecho, el *mobbing* debe ser explicado desde la interacción dinámica de las variables individuales y situacionales, y no por ninguna de estas variables de forma aislada (Einarsen et al., 2020).

**Tabla 1.8**

*Variables organizacionales que correlacionan con el mobbing*

Autor	Variables
Agervold (2009)	Elevada presión, gestión autocrática, demandas excesivas, conflicto de roles y mala delimitación del rol y mal clima social.
Hauge et al. (2007)	Deficiencias en el liderazgo, bajo control sobre la tarea, altos niveles de conflictos de rol.
Einarsen et al. (1994)	Déficit en el liderazgo, bajo control sobre la tarea, altos niveles de conflictos de rol.
Vartia (1996)	Déficits en la fluidez de la información, modelo autoritario de comunicación, problemas para debatir sobre objetivos y tareas y baja capacidad de decisión.
Escartín et al. (2012a)	Falta de apoyo por parte de los superiores. Falta de autonomía, metas y objetivos poco claros. Falta de canales de información, medios, seguridad, personal y seguridad y transparencia.

### 1.6.2. La propuesta de Einarsen

Debido al reduccionismo de la propuesta de Leymann, Einarsen (1999) propuso dos modelos alternativos, *Predatory Bullying*, y *Dispute-Related*. En cuanto al primero, se parte de la idea de que la víctima no hace absolutamente nada que pueda justificar la acción hostigadora del acosador. El trabajador se vuelve víctima de manera accidental, ya que el acosador necesita a alguien para explorar o demostrar su poder. Este modelo está próximo al concepto de *Petty Tyranny* de Ashforth (1994) en la que un líder desempeña su ejercicio de mando sin consideración ni respeto por sus subordinados, desarrollando un liderazgo autoritario y tirano. Este tipo de liderazgo tiene más probabilidades de mutar en una dinámica de acoso y victimización para los subordinados (Einarsen et al., 2020).

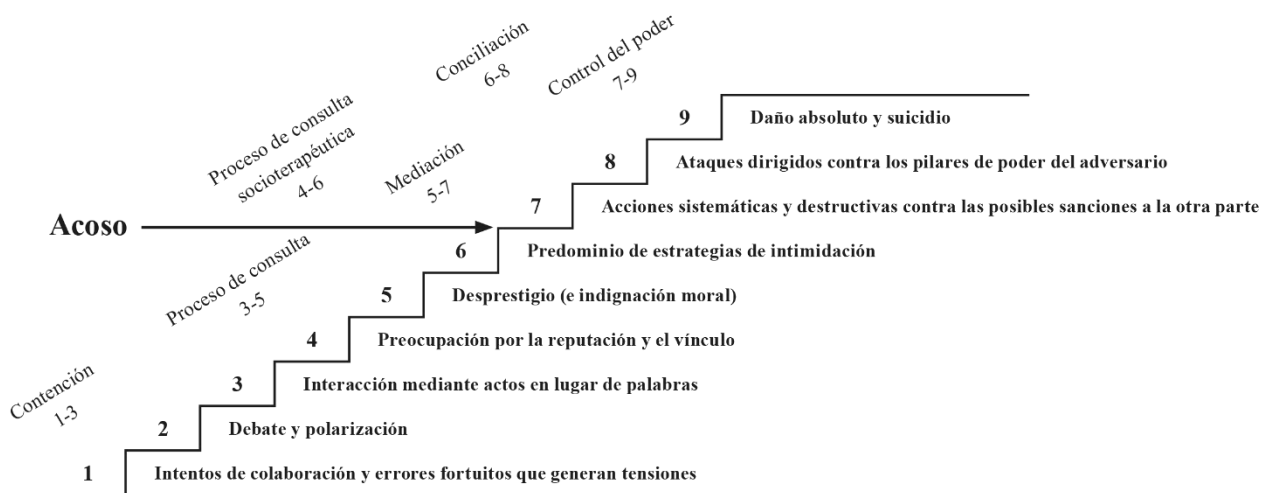
En ocasiones, la víctima tan solo tiene que tener alguna característica diferencial, como por ejemplo ser la única mujer en el grupo o practicar otra confesión religiosa. Si en algún momento dado representa alguna característica diferente a la que predomina en el grupo, y que no es aprobada por la cultura organizacional, puede convertirse en un trabajador diana y ser expulsado por el grupo (Archer, 1999). Esta especie de proceso por el cual alguien es expulsado de un grupo comienza en escalada, con la confabulación y la crítica al sujeto “extraño” en pequeños círculos sociales, para posteriormente pasar a una fase de evitación. La tercera fase correspondería a una acoso abierto y directo a través de críticas, insultos y burlas, pudiendo incluso llegar al ataque físico, que sería el preámbulo de la fase final que consiste en la exterminación de la víctima (Einarsen et al., 2020).

El modelo *Dispute-Related* se basa en la escalada del conflicto interpersonal en el entorno laboral (Einarsen, 1999; Zapf y Gross, 2001). Aunque los conflictos son naturales en las interacciones sociales, la no resolución de los mismos puede derivar en patrones de acoso (Zapf y Gross, 2001). La diferencia entre un conflicto no solo radica en que es lo que se hace sino en cómo se hace, y en la imposibilidad de defenderse de una de las dos partes (indefensión y proceso de victimización) (Zapf, 1999).

En la escalada de conflicto se alcanzan niveles de elevada carga emocional, donde entran en juego la autoimagen y la autoestima, y donde finalmente el motivo inicial de la tensión queda en un segundo plano, para convertirse en un problema personal entre dos personas. El modelo de la escala de conflicto de Glasl (1994) (ver figura 1.3) explica como un conflicto, entendido como un proceso natural e inevitable, puede derivar en un proceso de acoso (Zapf y Gross, 2001).

**Figura 1.3**

*Modelo de la escalada del conflicto*



Nota: Adaptada de Glasl (1994)

El modelo consta de tres fases y nueve niveles. En los primeros niveles del conflicto las partes pueden estar interesadas en resolver sus problemas. A menudo que aumenta la tensión, esta actitud de resolución y cooperación va desapareciendo. La segunda fase se caracteriza por una pérdida de protagonismo del motivo inicial por el que empezó todo, siendo la tensión existente entre las dos partes el núcleo del problema. Las partes rompen cualquier tipo de comunicación y comienzan a buscar aliados y recursos de apoyo. Se produce una polarización y una demonización de la otra parte, lo que implica un aumento de las faltas de respeto, falta de confianza y hostilidad. Esto avanza en escalada hacia actitudes de intimidación y agresividad directa dirigida a destruir al otro. La aniquilación de la otra parte se convierte en el *leitmotiv* (Glasl, 1994). Zapf y Gross (2011) señalan que entre la fase dos y tres es donde existen más posibilidades de que el conflicto mute a un proceso de acoso.

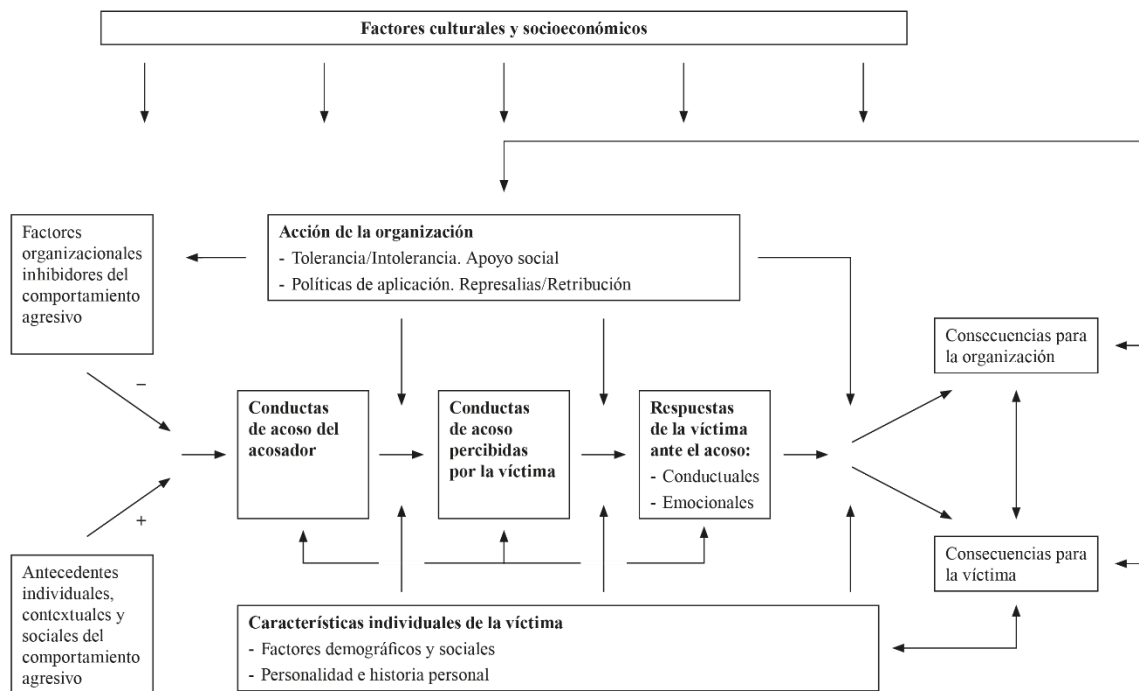
### **1.6.3. Modelo teórico integrador**

El avance en la investigación del acoso en las últimas décadas ha puesto de relieve que se trata de un fenómeno multicausal cuya explicación alberga un gran número de factores (ver figura 1.4). El modelo de Zapf et al., (2003) pretende integrar los distintos niveles que integran

la conceptualización del *mobbing*: el social, el individual, el diádico, el organizativo y el grupal. Este modelo ofrece más posibilidades a la hora de prevenir e intervenir sobre el acoso (Escartín et al., 2012).

**Figura 1.4**

*Marco teórico del estudio del acoso*



Nota: Adaptada de Einarsen et al (2020)

Desde un punto de vista individual, se tienen en cuenta tanto las características de la víctima como del agresor, teniendo en cuenta las variables que propician el comportamiento hostigador y el componente subjetivo de la percepción de la víctima. En este sentido, las estrategias de afrontamiento ocupan un lugar fundamental en el entendimiento de la victimización, ya que las variables individuales influyen en el afrontamiento y las reacciones emocionales. La interacción víctima-agresor (nivel diádico) es un elemento central en el modelo, sobre todo en base a las diferencias de poder y las dinámicas de conflicto (Einarsen et al., 2020).

A nivel grupal, el modelo se basa en las características distintivas entre grupos. Los grupos vierten sus frustraciones y agresividad sobre aquel individuo que es considerado débil,

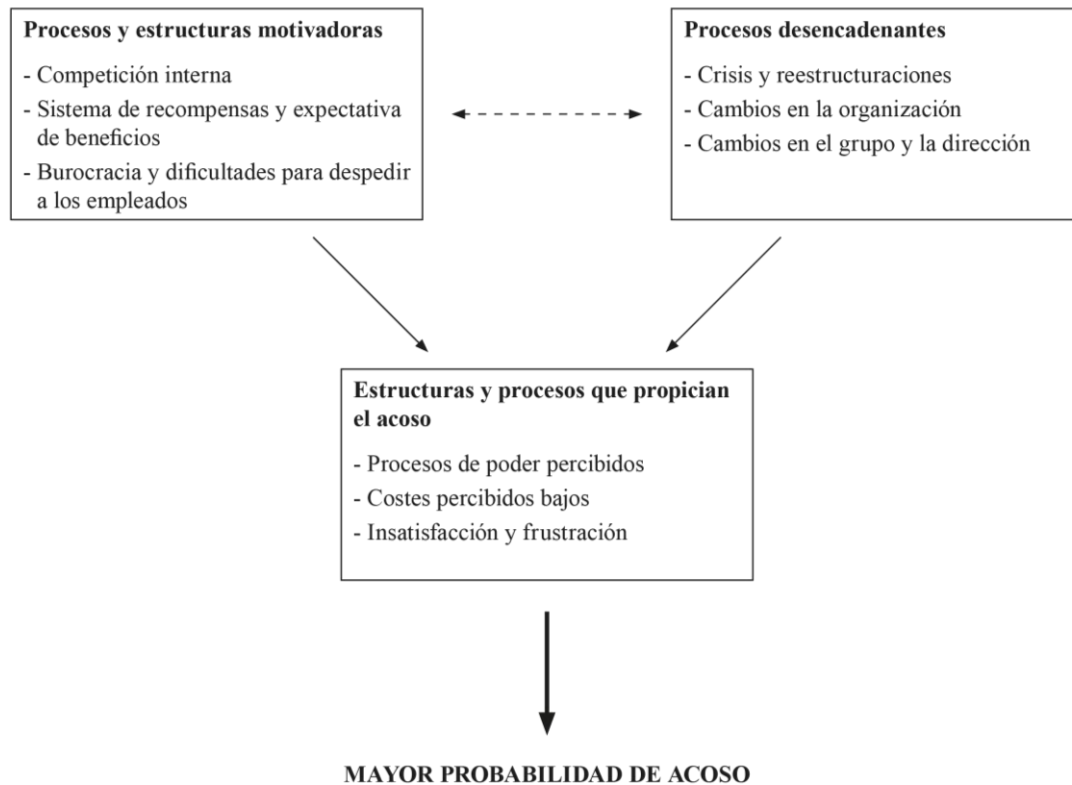
forma parte de una minoría, o es percibido como extraño en base a la identidad y sentido de pertenencia del grupo. Cualquiera de estos motivos puede ser suficiente para que el grupo vuelque en él patrones de hostigamiento con el objetivo de mantener el *statu quo*. Desde el punto de vista organizacional, numerosas variables pueden influir. La cultura organizacional, la incertidumbre laboral, un mal ambiente de trabajo y elevados niveles de tensión y competitividad pueden facilitar la aparición de patrones de acoso. La cuestión es que para que un trabajador o grupo de trabajadores sostengan comportamientos de hostigamiento contra otros, necesitan una tolerancia y permisividad por parte de la organización. Una organización que ofrezca apoyo e intervenga sobre los actos de hostigamiento no solo frenará el proceso, sino que también influirá positivamente en la percepción y la reacción de las víctimas (Einarsen et al., 2020).

#### **1.6.4. El modelo de Salin**

Bajo el prisma de las variables organizacionales, el modelo de Salin (2003) se vertebra en tres pilares interrelacionados: procesos y estructuras motivadoras, procesos desencadenantes y estructuras y procesos que propician o hacen posible el acoso. La frustración e insatisfacción, la percepción de un desequilibrio de poder y los bajos costes percibidos facilitan la creación un entorno fértil para que se den las situaciones de acoso. En cuanto a las variables que motivan al acosador (pueden incentivar) destacan las dinámicas competitivas, los modelos basados en el sistema de recompensas y expectativa de beneficios y las estructuras especialmente rígidas y burocratizadas. Por último, ciertos eventos, cambios o procesos de reestructuración pueden desencadenar el proceso de acoso (ver figura 1.5.)

**Figura 1.5**

*Modelo de Salin*



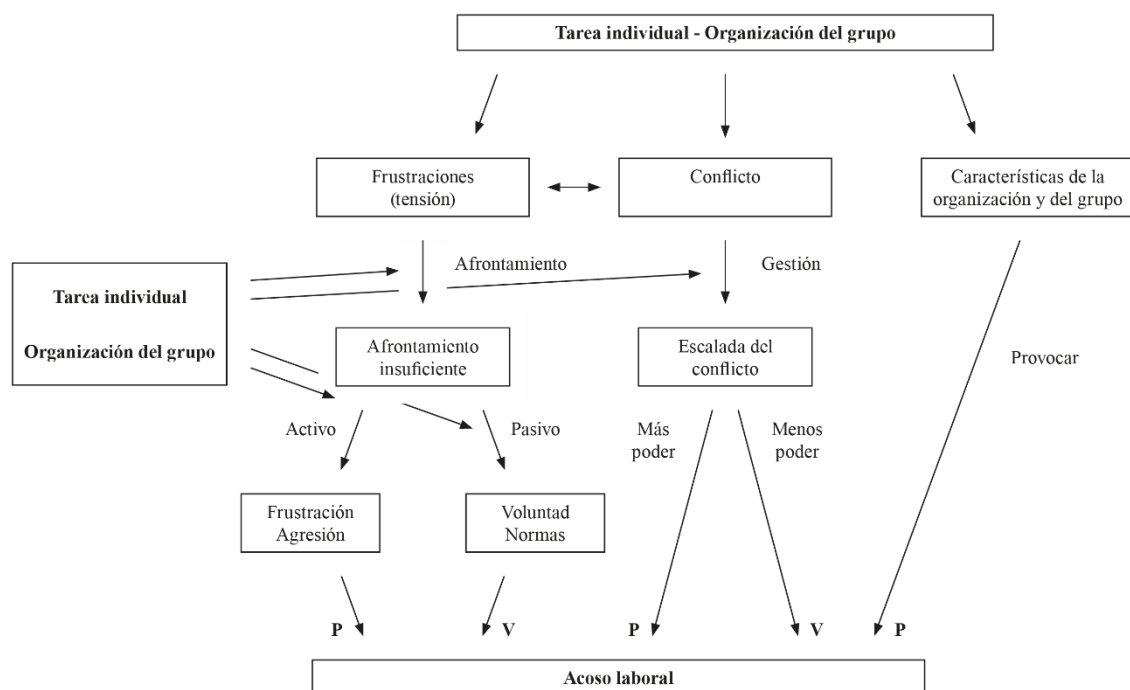
Nota: Adaptada de Salin (2003)

### **1.6.5. Modelo *three ways***

El modelo *Three ways* de Baillien et al. (2009) parte de la premisa de que el acoso es el resultado de tres vías: a) frustraciones intrapersonales (tensiones); b) conflicto interpersonal y c) provocaciones implícitas o explícitas intragrupo. Las características individuales de los sujetos y las condiciones laborales pueden influir estas vías mediante la frustración y el conflicto, facilitando el acoso o afectando el afrontamiento (ver figura 1.6) (Baillien et al., 2009).

**Figura 1.6**

*Modelo Three Ways*



Nota: Adaptada de Baillien et al (2009)

## 1.7. Estrategias de acoso

El acoso psicológico es un proceso heterogéneo que puede manifestarse de formas muy variadas (ver tablas 1.9 y 1.10). Tanto la expresión de las conductas de acoso, como su desarrollo en el tiempo varían de un caso a otro. A pesar de estas diferencias existe una tendencia a que las conductas de acoso evolucionen desde conductas más sutiles y anodinas hacia actos más directos y evidentes. Esta evolución implica que en muchas ocasiones ni siquiera la propia víctima sea consciente de la situación de acoso.

El acoso puede implicar conductas activas o por omisión. Dentro de esta categoría podemos incluir los comportamientos más dominadores, avasalladores y hostiles como son los insultos, los gritos, las humillaciones en público o en privado, las intromisiones y las acusaciones (Guevara, 2003; Piñuel, 2001). En esta categoría podemos incluir las conductas de agresión física. En las culturas occidentales existe una mayor censura de la violencia física, por



lo que las estrategias de hostigamiento suelen sofisticarse hacia dimensiones más sutiles y veladas (Dujo et al., 2019; Escartín et al., 2012). No obstante, en ocasiones, un solo episodio de violencia física puede generar un patrón de miedo y ansiedad en la víctima, sin necesidad de que vuelvan a repetirse episodios de violencia física.

El acoso también puede manifestarse de forma pasiva o por omisión mediante restricciones del empleo del material, manipulación y obstaculización al acceso a la información del trabajo, retirada de la palabra, aislamiento social y disminución de las posibilidades de promoción y formación (Piñuel, 2001). Las conductas de hostigamiento más habituales son los rumores, el aislamiento y las agresiones de tipo verbal. Como ya se ha comentado, los superiores suelen hacerse valer del poder formal de la organización para ejercer su poder, mientras que los compañeros suelen desarrollar ataques dirigidos a la vida personal de la víctima desde el plano informal (Pérez-Bilbao et al., 2001).

Una cuestión planteada es si el acoso es un fenómeno homogéneo o podemos hablar de diferentes tipos de categorías (Zapf et al., 2020). La homogeneidad en el acoso implicaría que todas las conductas tienen la misma frecuencia y similares causas y consecuencias (Zapf et al., 1996). Lo cierto es que las conductas de acoso se han agrupado de diferente manera a lo largo de los años. Leymann (1996) señaló cinco categorías, en cambio, Zapf et al. (1996) indicó siete factores que explicaban el fenómeno: comportamientos relacionados con el trabajo, aislamiento social, ataques contra la vida privada, violencia física, ataques contra creencias y actitudes de las víctimas, ataques verbales y por último propagación de rumores. Einarsen y Raknes (1997) en la escala original del NAQ encontraron cinco, y Einarsen et al. (2009) señalaron tres grandes categorías (o factores) de estrategias: acoso relacionado con el trabajo, acoso personal e intimidación física.

**Tabla 1.9***Estrategias de acoso de Leymann*

<i>Impacto sobre la autoestima y la comunicación</i>	Manipulación de la comunicación de la información (interrupciones, limitación en la expresión verbal con compañeros, gritos y reprimendas en público, críticas sobre su desempeño laboral o su vida privada, amenazas y negación del contacto mediante insinuaciones o indirectas.
<i>Ataques a las relaciones sociales personales</i>	Rechazo y aislamiento, restricción de las comunicaciones con la persona acosada, no le hacen participe de las actividades y decisiones del grupo.
<i>Acciones contra la reputación y la dignidad</i>	Comentarios ofensivos, burlas sobre la forma de ser, el aspecto físico, las convicciones, creencias personales o estilo de vida de la víctima (cuestionan su salud mental, la ridiculizan, la tratan de manera degradante, le asignan mote, insinuaciones sexuales, etc.)
<i>Ataques a la esfera profesional</i>	Este tipo de ataque puede traducirse en un exceso de trabajo o tareas muy complejas, en encomendar tareas inútiles o monótonas, en dejar sin ocupación efectiva a la víctima, fijar plazos de entrega imposibles, etc.)
<i>Ataques directos contra la salud</i>	Amenazas físicas, violencia ligera o abuso sexual y físico.

Englobando los diferentes estudios realizados se pueden establecer dos grandes categorías: acoso relacionado con el trabajo (manipulación de la información, control y abuso de las condiciones laborales, etc.) y acoso relacionado con la persona o psicológico (aislamiento, agresión verbal, humillaciones, etc.) (Zapf et al., 2020). En general, todas las conductas de acoso están altamente correlacionadas entre sí, lo que implica que la víctima de *mobbing* en mayor o menor medida sufre conductas negativas de todas las categorías (Niedl, 1995). A pesar de ello, autores como Fevre et al, (2010) y Jóhannsdóttir y Ólafsson (2004) señalan que no siempre está claro si las conductas pertenecientes a la categoría acoso relacionado con el trabajo, como exceso de control o fechas límites imposibles de alcanzar, son conductas de acoso o forman parte del estilo directivo del superior. En estos casos se considera acoso cuando estas conductas estrictamente laborales se dan con otras de naturaleza personal o psicológica o cuando la motivación del superior es personal (tendenciosa) (Beale y Hoel, 2011).

**Tabla 1.10***Estrategias de acoso psicológico*

<i>Acciones contra la reputación o la dignidad personal</i>	Conductas dirigidas a ridiculizar y dañar la dignidad y la reputación del trabajador mediante burlas y comentarios injuriosos sobre su aspecto físico, valores, gestos o ideología.
<i>Acciones contra el ejercicio del trabajo</i>	Puede conllevar un exceso de trabajo, tareas muy complejas o difíciles de ejecutar, trabajos monótonos o por debajo de la cualificación del trabajador. Estas acciones pueden implicar conflictos de rol, ordenes contradictorias o negación de medios para la realización de la tarea.
<i>Manipulación de la comunicación o la información</i>	No se le informa sobre sus obligaciones, sus funciones, si responsabilidad, la metodología laboral y cantidad y calidad del trabajo. Se hace un uso hostil de la comunicación criticándole o, por el contrario, haciéndole el vacío. Se maximizan los errores y se minimizan los aciertos.
<i>Acciones de inequidad</i>	Diferencias en la remuneración, distribución no equitativa del trabajo y trato diferencial desfavorable.
<i>Medidas organizativas</i>	Rechazo público. Se rebaja su nivel en el organigrama y no se respeta su jerarquía (salto de mando).

Nota: Adaptada de González-Trijueque et al. (2014)

**1.8. Tipología del acoso**

El organigrama empresarial suele ser el eje en el que pivota la clasificación de los distintos tipos de acoso definidos (Escartín et al., 2012; González-Trijueque, 2007). El estatus de la víctima y el acosador en la jerarquía organizacional ha sido una cuestión de interés en el estudio del *mobbing* (Zapf et al., 2020).

Los datos acerca de qué tipo de trabajador recibe más acoso (superiores o trabajadores) son variados. Hoel et al. (2001) hallaron que no había diferencias significativas. Skogstad et al. (2007) encontraron resultados similares en una muestra representativa de trabajadores noruegos, pero indicaron que los trabajadores de categorías profesionales más altas dentro de la organización, etiquetaban en menos medida estas experiencias como acoso. González-Trijueque (2007) en una muestra multiocupacional española encontró un mayor porcentaje de acoso de tipo vertical descendente y horizontal. Resultados similares se encontraron en el

Barómetro Cisneros XI, siendo los mandos intermedios los que más acoso reportaban (21,8 %) (Instituto de Innovación Educativa y Desarrollo Directivo, 2009).

En cambio, en un estudio realizado en el contexto finlandés por Piirainen et al. (2000) se señaló un mayor número de víctimas en posiciones superiores. Los resultados de Salin (2001) apuntan en la dirección contraria, encontrando un mayor número de sujetos acosados dentro de las categorías más bajas de la organización. Hoel et al. (2001) indicaron que, aunque los hombres recibían más acoso en puestos bajos e intermedios, eran las mujeres las que reportaban mayor hostigamiento en puesto de poder.

Este tipo de resultados cuestionan la idea generalizada de que los trabajadores en puestos más bajos dentro de la estructura jerárquica de su organización son los más vulnerables, así como el papel de al poder informal en los procesos de acoso (Zapf et., 2020).

En cuanto al perpetrador, en la misma línea de los anteriormente expuesto, existen discrepancias entre los estudios (Zapf et al., 2020). Algunas investigaciones parecen indicar que suelen ocupar tanto posiciones de superioridad como de horizontalidad con la víctima (Einarsen y Skogstas, 1996), en cambio otros, señalan a los superiores jerárquicos como los perpetradores más habituales (Cowie et al., 2002; Escartín et al., 2012; Hoel et al., 2001).

### **1.8.1. *Bossing* o acoso vertical descendente**

Este tipo de acoso se da cuando el perpetrador ocupa una posición superior en el organigrama de la organización. La superioridad jerárquica puede hacer referencia a superiores o mandos intermedios (Soto, 2013). Suele valerse del poder formal para llevar a cabo su estrategia de control y abuso (Piñuel, 2001). La existencia de un poder formal implica que el trabajador se sienta más vulnerable, debido a su posición de subordinación y el miedo a perder el trabajo. Este tipo de acoso puede ser institucional, estratégico (busca la autoexclusión del trabajador) y perverso (busca la destrucción personal de la víctima) (López y Vázquez, 2003; Piñuel, 2003). En este tipo de casos el sujeto activo (acosador) no suele necesitar establecer

coaliciones con otros trabajadores. De hecho, frecuentemente los compañeros actúan como testigos mudos o pasivos por miedo a represalias, lo que puede llevar a la víctima a la desorientación y la autoinculpación (Gimeno-Lahoz, 2004).

### **1.8.2. Acoso vertical ascendente**

Es la forma de acoso menos habitual (Escartín et al., 2012; Escudero y Poyatos, 2004). Se da cuando un trabajador de posición inferior en la jerarquía empresarial es el sujeto activo del acoso. En este caso, el poder que aporta la fuerza para el ejercicio del abuso es informal y proviene del apoyo y la unión con los compañeros (Gimeno-Lahoz, 2004). Este tipo de acoso puede producirse en fusiones de empresas, cuando se crea duplicidad de puestos o cuando colocan a un jefe “extraño” a manos de un departamento. El acoso ocupa una función de protección del *statu quo* del grupo (Gimeno-Lahoz, 2004; González-Trijueque, 2007). También se puede dar este tipo de acoso entre un individuo o grupo de individuos que se protegen frente a un superior tirano y arrogante (Piñuel, 2001).

### **1.8.3. Acoso horizontal**

Cuando el acoso se da entre compañeros que comparten una misma relación jerárquica se denomina acoso horizontal. El abuso se da a través de un poder de facto o informal, es decir, la fuerza del sujeto activo proviene de la unión o los recursos sociales o personales que posee (Gimeno-Lahoz, 2004). Para algunos autores es el acoso laboral más habitual (Zapf et al., 1996). Los problemas derivados pueden entenderse como conflictos personales o rivalidades. Esta dinámica puede darse con el objetivo de reafirmar el poder, o con el objetivo de aislar a un individuo percibido como distinto al grupo (Hirigoyen, 2001; Piñuel, 2001). El acoso puede entenderse como un mecanismo de protección de un individuo o un grupo que busca, a través de las conductas de hostigamiento, forzar a la víctima a conformarse o aceptar las normas implícitas de la mayoría. También puede entenderse desde la lucha de poder en un conflicto

personal, por aburrimiento o finalmente como acto discriminatorio debido a las características de la víctima (Leymann, 1993, 1996).

#### **1.8.4. Mixto**

En acoso mixto puede darse cuando se produce un acoso horizontal con el beneplácito o la participación del superior de manera directa o indirecta, a través de su omisión de socorro (Escartín et al., 2012; Escudero y Poyatos, 2004; Soria y Garrido, 2005).

#### **1.8.5. Otros tipos de acoso**

Desde el punto de vista jurídico en los últimos años ha ganado en visibilidad el acoso discriminatorio y el acoso por razón de sexo (Rivas, 2005). Dentro del acoso por razón de sexo destaca el acoso por maternidad. El estudio doctrinal del Ministerio de Justicia pone de relieve las elevadas cifras del acoso por maternidad, llegando las cifras al 9 % en la Administración Pública y al 20 % en multinacionales y al 55 % en PYMES (Soto, 2013). El *mobbing* maternal consiste en una ruptura de la comunicación, un enfriamiento de las relaciones interpersonales en el trabajo y un aumento de la presión psicológica sobre la víctima (falta de estabilidad laboral, dificultades en la conciliación de la vida laboral y familiar o personal). La precariedad de los contratos y la inestabilidad laboral precipitan el abandono de la trabajadora (Soto, 2013).

### ANTECEDENTES DEL *MOBBING*

---

#### 2.1. Antecedentes culturales y sociales

No es posible entender el fenómeno del acoso laboral sin realizar un recorrido histórico de la evolución del mundo laboral en nuestros días, su contenido y el cambio en su dinámica y organización. La revolución industrial y el sistema capitalista y sus exigencias de producción son los pilares que vertebran la evolución de los cambios sociales y laborales del último siglo. La cada vez mayor necesidad de abaratar costes, reducir mano de obra, aumentar la eficacia, reducir los tiempos y aumentar la producción y la división técnica del trabajo han traído, junto con el desarrollo económico, condiciones laborales que en muchas ocasiones son contraproducentes para el trabajador.

La división técnica del trabajo promovida por Taylor (1972) supuso un punto de inflexión. Los trabajadores tenían una división social del trabajo a través del reparto de tareas delimitadas y estandarizadas. Igualmente, existía una estandarización de los tiempos de ejecución y de los medios de trabajo. La producción se regulaba mediante el control de los trabajadores. Las culturas organizacionales buscaban unificar los intereses del trabajo con lo del empleador (Neffa, 2019).

Al comienzo del siglo XX, toma protagonismo la propuesta de Henry Ford centrada en la producción masiva y la mecanización. Estos avances permitieron un aumento de la productividad, un descenso de los costes y una expansión del mercado. Como aspectos positivos se aumentaron los sueldos. En este punto se desarrolló aún más el concepto de cultura empresarial con el objetivo de trasladar los valores e intereses de la empresa a los trabajadores,

para reducir el absentismo y potenciar el compromiso. Sin embargo, estos cambios estructurales intensificaron el trabajo y conllevaron una pérdida de autonomía y control de los trabajadores sobre su tarea (Neffa, 2019).

Los nuevos sistemas de producción trajeron elevadas exigencias laborales que terminaron por impactar negativamente en las dimensiones físicas y psicológicas de los trabajadores: la falta de autonomía, la competitividad, la falta de recompensas económicas y morales y la sobrecarga derivaban en cuadros de fatiga, mayor número de accidentes laborales y enfermedades profesionales. En este contexto surge en 1919 la OIT (Organización Internacional del Trabajo) con el objetivo de regular la duración de la jornada, el listado de las enfermedades profesionales y los accidentes de trabajo (Neffa, 2019).

El *mobbing* es una forma específica de agresión en el que participan numerosas variables. La estructura económica, y los factores socioculturales influyen en los valores sobre los que se sustentan los entornos laborales (Neuman y Baron, 2011). A diferencia de las agresiones puntuales, el acoso, en muchas ocasiones, implica: a) una relación previa entre la víctima y el agresor; b) un desequilibrio de poder; c) el hecho de que una vez que las conductas se hacen públicas (actos directos y observables), los actos perpetrados chocan con las normas sociales que regulan la agresión. Fuera del contexto laboral parece lógico pensar que cualquier testigo condenaría cualquier ataque repetido contra una víctima, sobre todo cuando esta se percibe como débil e indefensa, sin embargo, en casos de *mobbing* se observa como los testigos no hacen nada, e incluso justifican los actos de hostigador (Neuman y Baron, 2011).

En este sentido juega un papel muy importante los valores empresariales y la cultura de la competitividad, el éxito y el individualismo. Cuando solo se valoran los resultados económicos, se validan actitudes agresivas y se justifica cualquier medio para obtener un fin, se está mandando un mensaje de validación y justificación de ciertos comportamientos sociales que, fuera del marco del trabajo, serían reprochables moralmente. Cuando se deshumaniza el



trabajo y el trabajador se divide entre triunfador y fracasado, vencedor o vencido (Alonso et al., 2003), se le considera reemplazable (Bukspan, 2004) y se crean entornos hostiles, inestables, precarios y con relaciones interpersonales superficiales, se facilita la probabilidad de que se desarrollen comportamientos abusivos (López y Vázquez, 2003; Sáez y García-Izquierdo, 2001).

Estos valores empresariales también van a cumplir un papel fundamental en la valoración coste-beneficio del agresor y en la pasividad o permisividad de los testigos. Aquellas culturas organizativas que funcionan bajo el lema de “solo los fuertes sobreviven” facilitan que los testigos asuman una postura pasiva de no interceder entre el acosador y la víctima, es más, suelen ver a la víctima como alguien débil y merecedor del castigo, y al agresor como un vencedor (Neuman y Baron, 2011).

Una de las grandes lagunas en la investigación del acoso son las diferencias culturales, por lo que las conclusiones de un contexto no siempre son fácilmente trasladables a otros. Por ejemplo, los trabajadores del sur Europa no tienen por qué definir el acoso de la misma manera que los trabajadores en América Central (Escartín et al., 2011). De esta manera, en función de las diferencias culturales habrá países que informen de más situaciones de acoso, e incluso que consideren que el acoso laboral está más o menos relacionada con violencia de naturaleza física.

La diferencia entre los valores y las normas de los diferentes países juegan un papel muy importante a la hora de calcular la prevalencia de un fenómeno como el *mobbing*. Algunas formas de acoso son más prevalentes que otras en función de la cultura. La hipótesis de partida es que, en las culturas con valores masculinos, individualistas y con una gran distancia de poder (grandes diferencias entre la distribución de poder que son aceptadas socialmente) el *mobbing* será más prevalente que en países con menos distancia de poder, valores feministas y colectivistas (Bergeron y Schneider, 2005). En los países con menos distancia de poder existe

una percepción de los ciudadanos más igualitaria, y por lo tanto el respeto no está tan supeditado a una u otra posición jerárquica, por lo que es más probable que las conductas relacionadas con el abuso de poder sean más cuestionadas.

En cambio, en los países con una distancia de poder muy marcada es habitual el empleo de conductas basadas en ese desequilibrio de poder. Vogel et al., (2015) señalan que los individuos, en este tipo de sociedades, sobre todo cuando ocupan posiciones de poder, consideran que este tipo de conductas (agresivas o competitivas) son necesarias para mantener el orden, por lo que les será más complicado identificar estos comportamientos normalizados como negativos o de acoso (Lian et al., 2012; Loh et al., 2010).

Mientras que el individualismo está asociado a la competitividad, la autonomía y en la orientación de las personas hacia sus objetivos personales, el colectivismo se relaciona con la interdependencia, los objetivos comunes y el cuidado de los miembros del grupo (Bergeron y Schneider, 2005). Aunque es más probable que las conductas de acoso sean toleradas en sociedades individualistas, dentro de las sociedades colectivistas, aquellas personas que no forman parte del grupo pueden ser diana de actos negativos u ostracismo, al igual que aquellas personas que no se ajustan a las expectativas grupales (Patterson et al., 2017).

Los valores culturales y sociales también influyen en la respuesta emocional y la atribución que hacen las víctimas del acoso (ver figura 2.1) (Grimard y Lee, 2020). Los miembros de sociedades individualistas tienden a centrarse en las características de los acosadores, dejando de lado factores externos o situacionales, lo que los llevará a actuar de manera más directa y negativa contra ellos. Esto conecta directamente con las estrategias de afrontamiento, ya que, mientras que lo esperable en una sociedad individualista será la confrontación directa de la víctima contra el agresor, en sociedades más colectivistas el afrontamiento se basará en el apoyo grupal para ajustar el propio comportamiento y perspectiva (Li y Lim, 2017).

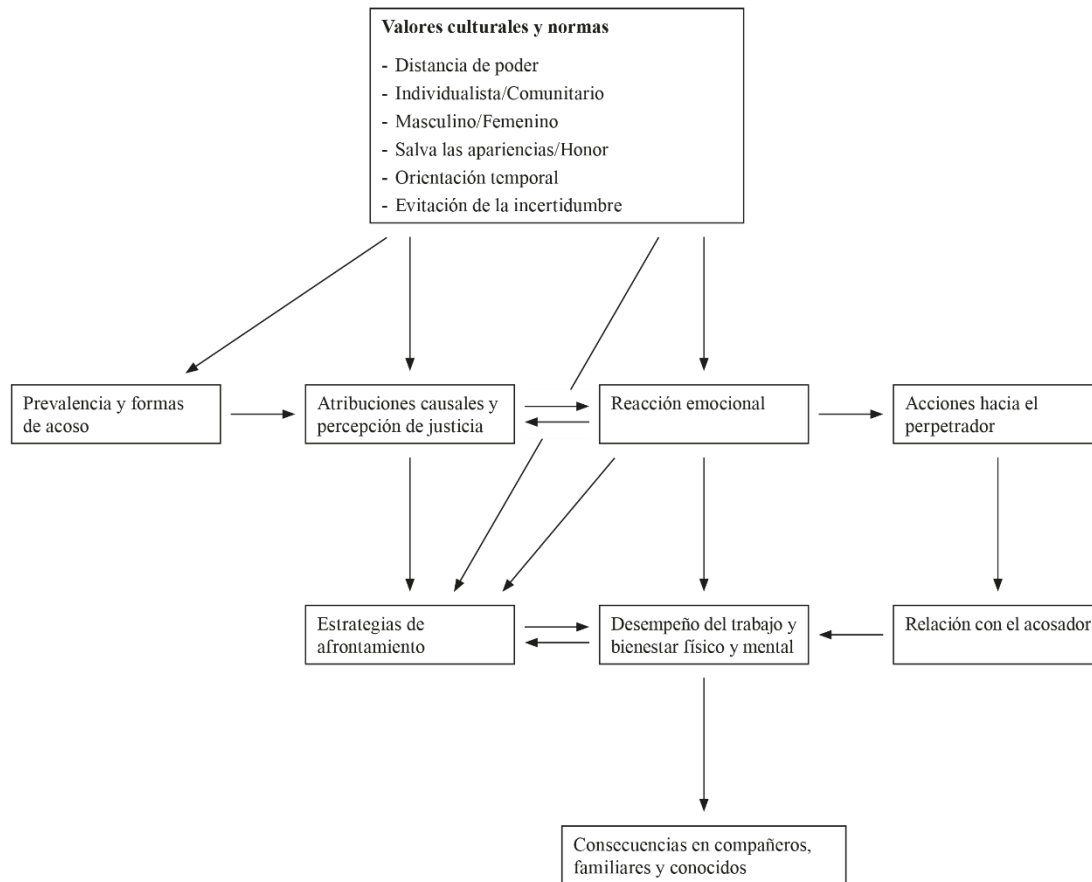
De igual manera, las diferencias culturales afectan en la percepción de los actos de acoso (Grimard y Lee, 2020). Por ejemplo, en las sociedades colectivistas donde la pertenencia al grupo está muy valorada, el aislamiento o el vacío social puede tener un impacto mayor, ya que conecta con la idea del valor y el honor (Li y Lim, 2017).

El modelo de conservación de los recursos (COR) de Hobfoll (1989) señala que las víctimas de acoso reunirán recursos para mitigar los efectos. En este sentido los valores y las normas culturales y sociales influirán en la evaluación que la víctima hace de las intenciones del acosador, las repuestas emocionales y acciones contra los acosadores y las estrategias de afrontamiento orientadas a la gestión de la situación. Cuando las víctimas perciben que sus estrategias de afrontamiento no aportan los recursos suficientes para lidiar con el acoso, se dañan las esferas personales y laborales. Las víctimas evalúan la efectividad de sus respuestas iniciales y las modifican en base a su respuesta emocional, su bienestar y su desempeño laboral (Lee y Brotheridge, 2017).

En el estudio de la agresión, desde la perspectiva de la interacción social, se contemplan tanto las variables individuales como sociales. El sentimiento de injusticia, la justicia distributiva, el principio de reciprocidad y la ruptura de las normas son antecedentes que conectan con las distintas formas de agresión que se desarrollan en el contexto laboral (Neuman y Baron, 2011). En este sentido, la percepción de ser tratado injustamente es una variable que correlaciona con la agresión y el conflicto interpersonal en el trabajo (Barling et al., 2009). Igualmente, la violación de las normas y la percepción de injusticias puede producir frustración y estrés, lo que a su vez puede implicar un ataque en la dignidad y autovaloración del individuo, y despertar emociones negativas que faciliten el comportamiento agresivo (Neuman y Baron, 2011).

**Figura 2.1**

*Modelo cultural del mobbing*



Nota: Adaptada Grimard y Lee (2020)

La violencia, en cualquiera de sus formas puede ser reactiva o instrumental. Mientras que la violencia reactiva puede responder a un impulso emocional, la instrumental busca una finalidad concreta (un beneficio) (Anderson y Bushman, 2002). En ocasiones, estas dos formas de violencia se producen de manera interrelacionada, ya que los comportamientos violentos en el entorno laboral, aunque sean reactivos, pueden implicar una influencia social o método coercitivo indirecto (Neuman y Baron, 2011).

Más allá de las teorías explicativas reduccionistas que fundamentan la agresión en aspectos específicos (por ejemplo, la frustración o la ira) el Modelo Afectivo General de la Agresión (GAAM, *General Affective Aggression Model*) (Anderson et al., 1996) pretende aportar una visión integradora de la agresión teniendo en cuenta variables sociales,

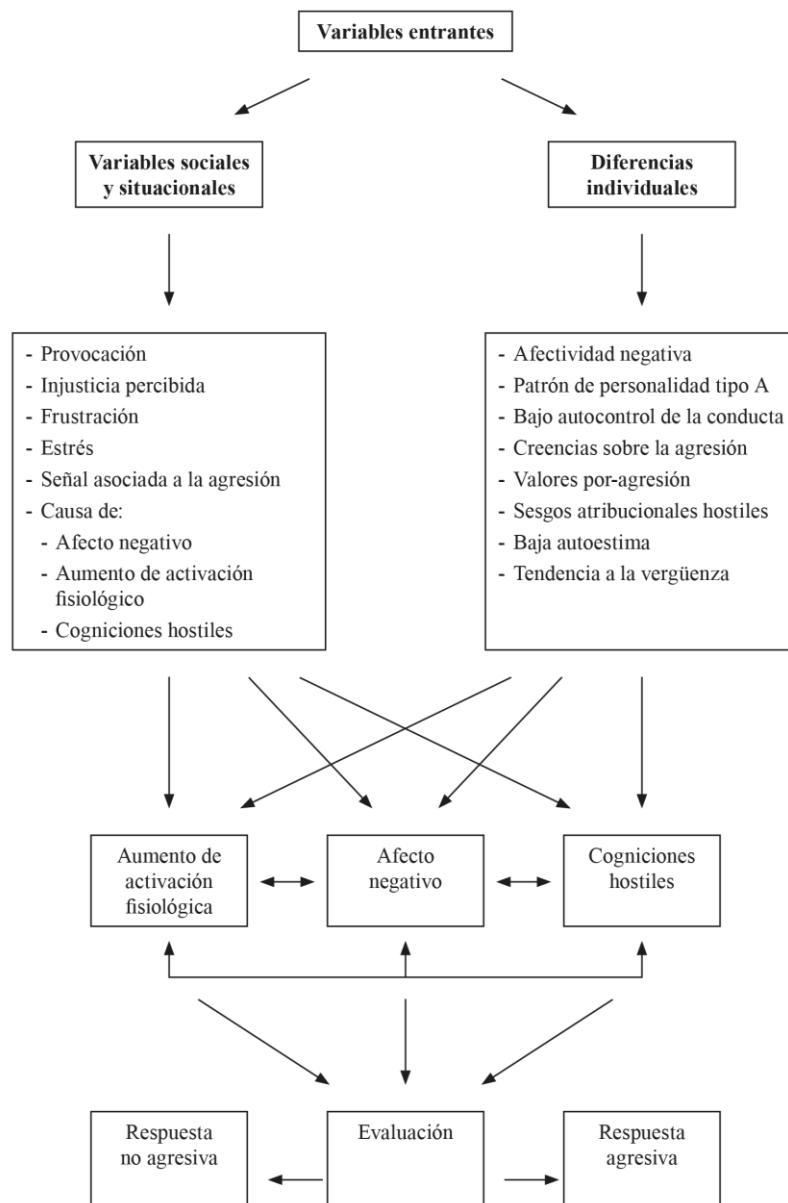
situacionales y personales. La agresión se desencadena a partir de un amplio rango de variables, algunas relacionadas con la situación y otras con la personalidad o tendencias individuales (narcisismo, inestabilidad, percepción hostil, justificación moral de la agresión, bajo autocontrol, etc.) (Allen et al., 2018).

Dentro de este modelo, en una primera categoría tendríamos la frustración, la provocación, la exposición a modelos violentos o ataque de otras personas y, en esencia, cualquier variable que provoque emociones negativas en las personas (críticas injustas o un entorno laboral tenso). En la segunda categoría estarían las variables individuales, es decir, los rasgos que predisponen a las personas a la agresión (irritabilidad, afectividad negativa, patrón de personalidad tipo A, etc.), las creencias o actitudes que validan el empleo de la violencia y los posibles conocimientos o habilidades que tenga la persona para la ejecución de la agresión (Allen et al., 2018).

Según el modelo GAAM (ver figura 2.2), estas variables llevan a la agresión a través del impacto de tres procesos básicos denominados estados internos críticos. El primero de ellos es el aumento del *arousal* (activación fisiológica), en segundo lugar, la activación de los afectos negativos como la ira y la hostilidad, y finalmente se elicitán las cogniciones de hostilidad (pensamientos agresivos, recuerdos de experiencias relacionándolas con agresiones, etc.). Todos estos estados correlacionan entre sí (Neuman y Baron, 2011). Dependiendo de la interpretación de la persona, de la situación y de, por ejemplo, la presencia de políticas de restricción y control de la violencia en el entorno laboral, se producirá la agresión o no (Allen et al., 2018).

**Figura 2.2**

*Modelo Afectivo General de la Agresión (GAAM)*



Nota: Adaptada de Anderson et al (1996)

## 2.2. Características de la organización

Aunque el *mobbing* es un fenómeno complejo y multicausal que no puede explicarse a través de una sola variable, el estudio de las causas organizacionales ha ocupado un papel crucial en la explicación del acoso (Moreno-Jiménez et al., 2004; Salin y Hoel, 2020). Para Leymann (1996), uno de los pioneros en la conceptualización del acoso, los antecedentes

organizacionales eran el pilar esencial para explicar el proceso. No solo remarcó la conexión entre un mal clima laboral y el *mobbing*, sino que consideraba que cualquier persona podía convertirse en una víctima de acoso si se daban las circunstancias adecuadas. En las últimas décadas se han publicado numerosos estudios que abordan el papel de las variables organizacionales en el acoso laboral. En términos generales tanto los testigos como las víctimas indican unas peores condiciones laborales en comparación con trabajadores que no han sufrido acoso (Baillien et al., 2008; Hauge et al., 2007).

El interés por el estudio de las variables organizacionales como antecedentes está en las soluciones y posibilidades preventivas que implica. El contemplar el acoso como el resultado de muchos factores, pero entre ellos las posibles deficiencias de la organización, el clima laboral, el estilo de dirección, la gestión de las tareas y la cultura empresarial facilita la creación de políticas preventivas (Salin y Hoel, 2020).

Antes de profundizar en las variables organizacionales relacionadas con el acoso es importante realizar un breve recorrido por la importancia en los riesgos psicosociales, las teorías del estrés y su relación con el *mobbing*.

### **2.2.1. Teorías del estrés**

#### **2.2.1.1. Teoría transaccional de Lazarus y Folkman**

Uno de los pioneros en la conceptualización del estrés fue Seyle en 1936. Este autor definió el estrés como la capacidad de resistencia y adaptación a la hora de enfrentarse a las amenazas y los peligros externos. Cuando se produce un desequilibrio se generan tensiones y presiones que repercuten en patologías físicas y mentales. Fue el primero en poner el acento en el impacto negativo que tenía el estrés en los trabajadores.

McGrath (1976) define el estrés como un desequilibrio entre la demanda (que puede ser externa o interna) y la capacidad de repuesta de la persona. Además, señala que esta percepción

de desequilibrio es percibida, es decir, existe un elemento de subjetividad en la vivencia de la persona, por lo que no todos los estresores impactan igual en todas las personas. El fracaso en el afrontamiento de esta demanda genera consecuencias negativas también percibidas. Los tres escenarios definidos son (Martínez-Losa, Bestratén, 2010):

1. Las demandas o estresores: Si se reducen o sustituyen estas exigencias, será más fácil para la persona responder la demanda. Como se ha dicho con anterioridad estas demandas pueden ser externas (por ejemplo, la toma de una decisión o una tarea compleja) o internas (elevadas exigencias o expectativas).
2. Con el objetivo de que no se produzca el desequilibrio entre demanda y respuesta se puede aumentar la capacidad de la persona para responder adecuadamente a la demanda, es decir aumentar el repertorio de respuestas o estrategias de afrontamiento (recursos).
3. La tercera vía sería actuar sobre las consecuencias eliminando o cambiando el signo negativo.

En todos los escenarios descritos juega un papel muy importante “lo percibido”, es decir el elemento subjetivo personal. En esta línea Lazarus y Folkman (1987) en su teoría transaccional profundizan en el fenómeno de adaptación y los procesos cognitivos que median entre la demanda el estresor y la respuesta.

Para esos autores, el elemento clave recae en la evaluación y el afrontamiento. En realidad, se trata de dos evaluaciones, una primaria que evalúa las exigencias del entorno y una secundaria que se centra en los recursos de la persona para afrontarlas. Las estrategias de afrontamiento son procesos dinámicos que implican pensamientos y comportamientos con el objetivo de responder a las demandas. Estas pueden estar orientadas a hacer frente al problema, o dirigidas a la regulación emocional debido a la activación derivada de la activación (distrés).

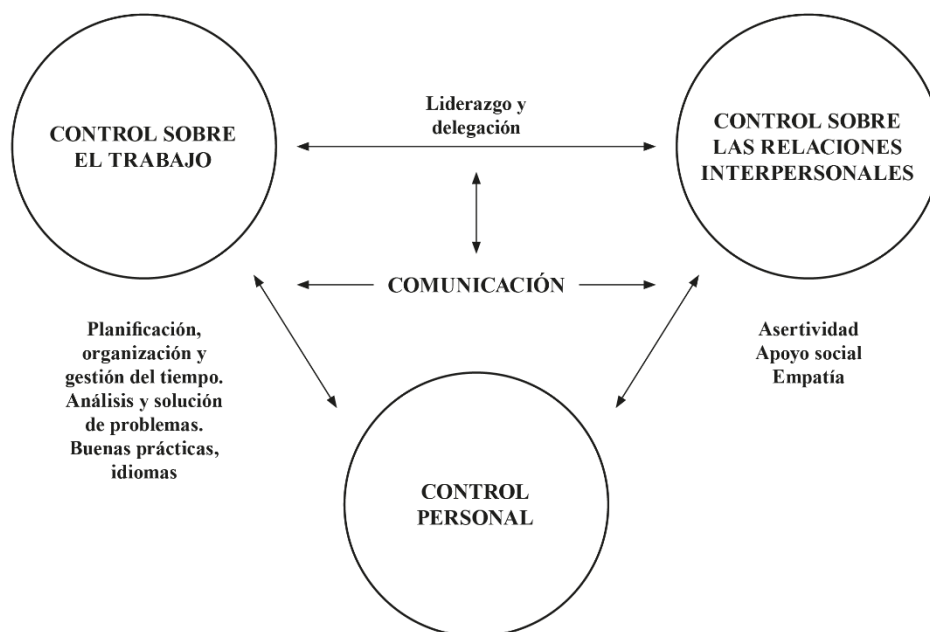


Las estrategias de afrontamiento se desarrollan para que la persona tenga un mayor control sobre las situaciones potencialmente estresoras mediante una conducta o una interpretación cognitiva. Existen tres tipos de estrategias orientadas al control en los puestos en el ámbito laboral. Este tipo de estrategias están interrelacionadas y condicionadas por la personalidad del individuo y otras variables como la comunicación el apoyo social o la empatía (ver figura 2.3) (Martínez-Losa, Bestratén, 2010):

- Las competencias técnicas: características del puesto y tareas
- Las competencias interpersonales: habilidades sociales
- Autocontrol personal

**Figura 2.3**

*Estrategias de control sobre situaciones de estrés*



Nota: Adaptada de Martínez Losa y Bestratén (2010)

En relación al acoso laboral, esta teoría propone que la gravedad de las reacciones emocionales de la víctima está condicionada por las relaciones dinámicas interrelacionadas entre las características del estresor, las características personales de la víctima y sus estrategias

de afrontamiento. La tensión solo se produce cuando la persona no tiene las estrategias de afrontamiento adecuadas para lidiar con el estresor (Hogh et al., 2019). No obstante, en el caso del *mobbing*, la frecuencia y duración del proceso de hostigamiento contra la persona impide el afrontamiento, derivando habitualmente en una ausencia total de control (Hogh et al., 2012).

### **2.2.1.2. Modelo Demanda-Control y apoyo social**

La propuesta de Karasek (1979) conecta las exigencias del trabajo con la autonomía que el trabajador tiene en el desempeño de su trabajo a través del Modelo Demanda-Control o tensión psicológica. Los tres elementos centrales de su modelo son las demandas laborales, el control, el trabajo y la tensión. Karasek señala que el estrés proviene de las demandas laborales (exigencias) y el control que tiene el trabajador sobre las mismas (control de las tareas y control de las capacidades). Las exigencias laborales abarcan la intensidad y ritmo de las tareas, el exceso de tarea o la conflictividad en las demandas. El control sobre la tarea hace referencia a la autonomía del trabajador a la hora de tomar decisiones, mientras que el control sobre las capacidades alude a la posibilidad de aprender, ser creativo o desarrollar habilidades. La interacción de estas variables, dan lugar a cuatro escenarios (Neffa, 2015):

- Elevada autonomía y exigencia del entorno: trabajo activo y creativo. En este escenario se produce lo que se conoce como hipótesis del aprendizaje activo. Cuando las demandas son altas y a la autonomía es alta, se producirá un aumento de la motivación, el crecimiento personal y el aprendizaje (Karasek y Theorell, 1990).
- Elevada autonomía y baja exigencia del entorno: baja tensión
- Baja autonomía y elevada exigencia del entorno: alta tensión en el trabajo
- Baja autonomía y baja existencia del entorno: trabajo pasivo

Cuando las demandas son muy elevadas y el trabajador tiene un bajo control sobre la tarea se producirá la tensión psicológica, que puede traducirse en ansiedad, depresión o patologías psicosomáticas (Neffa, 2015).

Posteriormente introduce en su modelo las dimensiones del apoyo técnico y el apoyo social y emocional como variables moderadoras. Esto implica que cuando el trabajador se enfrenta a tareas de elevada exigencia y no tiene control ni apoyo, existe mayor riesgo de desarrollar patologías físicas y psicológicas en comparación con aquellos que se enfrentan a tareas con menos demanda, mayor control y mayor apoyo social. Karasek (1979) propone que se puede mejorar las condiciones de los trabajadores sin reducir la productividad (exigencias de tarea) incrementando la toma de decisiones y la capacidad de control del empleado sobre el trabajo y sus habilidades.

En este sentido destaca el modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones. Este modelo propuesto por Payne y Fletcher (1983) señala que el estrés laboral se produce cuando se produce un desequilibrio entre las exigencias laborales, los apoyos laborales y las restricciones laborales (falta de recursos y limitaciones en la actividad). Esto implica que, aunque las exigencias sean altas, si las restricciones son bajas y los apoyos son altos no se producirá el desequilibrio (ver figura 2.4).

## Figura 2.4

*Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones*



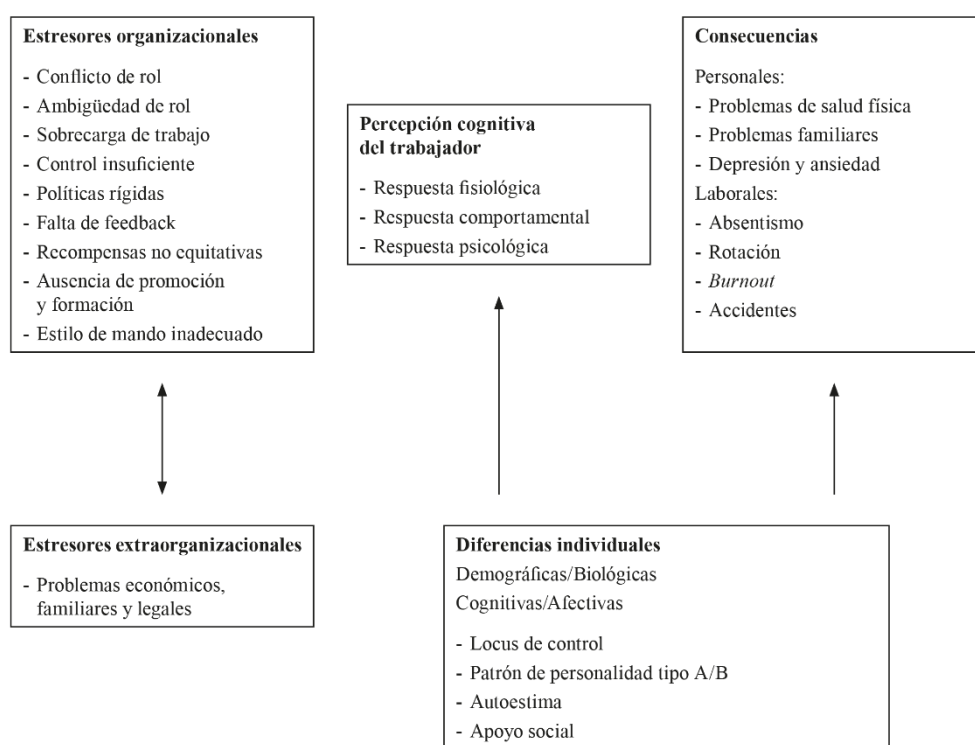
Nota: Elaboración propia

### 2.2.1.3. Modelo de Orientación a la Dirección

Posteriormente, en el Modelo de Orientación a la Dirección de Matteson e Ivancevich (1987) se conectan los factores organizacionales y los extraorganizacionales con la percepción cognitiva del trabajador y la consiguiente respuesta fisiológica, psicológica (insatisfacción y apatía) y comportamental (irritabilidad y disminución de la tensión y el esfuerzo). Las características personales se consideran variables moduladoras entre el estresor y la percepción cognitiva, y entre la percepción cognitiva y las repuestas y entre las repuestas y las consecuencias en el bienestar y en el desempeño del trabajo (ver figura 2.5).

**Figura 2.5**

*Modelo de Orientación a la Dirección*



Nota: Elaboración propia

### 2.2.1.4. Modelo del Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa

El modelo del Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa de Siegrist (1996, 1998) se centra en el desequilibrio entre el esfuerzo requerido al trabajador o exigencias (costes) y la recompensa (ganancia). El esfuerzo puede ser externo, asociado a las exigencias de la tarea o

interno (motivación), y las recompensas pueden ser materiales (dinero) o simbólicas y morales (apoyo, respeto de los compañeros y seguridad). El desequilibrio o la ausencia de recompensa tiene un impacto negativo en el trabajador a través del aumento de la tensión, lo que puede derivar en patologías físicas y psicológicas. La sobreinversión en el trabajo se da cuando los trabajadores aceptan una gran exigencia (intensificación del trabajo) por una baja recompensa inmediata, con la esperanza de obtener algún beneficio futuro y porque de no hacerlo pueden perder el trabajo.

#### **2.2.1.5. La teoría de la activación cognitiva del estrés**

Ursin y Eriksen (2010) amplían los postulados de la teoría transaccional del estrés proponiendo que la atribución de control y predictibilidad son características muy relevantes en el proceso de afrontamiento de la víctima. La teoría de la activación cognitiva del estrés (CATS, *Cognitive Activation Theory of Stress*) establece un puente entre los procesos cognitivos y el acoso laboral. La experiencia del sujeto, la evaluación de las demandas y la expectativa de resultados determinarán la respuesta y los efectos en la salud mental (Reme et al., 2008). En este sentido, las estrategias de afrontamiento están asociadas a las expectativas de resultados positivos del sujeto, es decir, no basta con que la persona tenga en el control, tiene además que percibir que dicho control sirve para algo.

#### **2.2.2. Riesgos psicosociales en el trabajo**

Debido a la rápida evolución que ha tenido el sector laboral en los últimos años, sobre todo a raíz de la crisis económica mundial del 2008, surgen nuevos factores de riesgo psicosociales asociados a los cambios de la realidad socioeconómica que vivimos. Han aumentado los puestos de trabajo externalizados y la subcontratación, los puestos de trabajos son temporales y precarios, especialmente para los jóvenes y, en muchas ocasiones, los recortes

implican una redistribución y una sobrecarga de tareas que hace que los trabajadores desarrollen sus funciones bajo presión (Martínez-Losa y Bestratén, 2010).

En los últimos años se han producido numerosos avances legislativos en materia de prevención de derechos, desde la Ley Orgánica 3/2008 de 22 de marzo, en materia de igualdad entre hombre y mujeres, hasta la Ley 39/1999 para facilitar la conciliación entre la vida laboral y familiar de los trabajadores. También se han creado iniciativas privadas y públicas para el desarrollo de la seguridad y la salud laboral a través del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, las patronales y las organizaciones sindicales. Estos cambios han permitido poner el foco en los riesgos psicosociales con el objetivo prevenir su impacto negativo en el capital humano, favoreciendo una mejor estructura y dinámica laboral a través de la mejora de las condiciones de trabajo y procedimientos (Martínez-Losa y Bestratén, 2010).

Los factores psicosociales son las condiciones laborales que están ligadas al desempeño de las tareas, las características de la organización y el contenido del trabajo, que son susceptibles de afectar a la salud física, psicológica y social del trabajador (ver tabla 2.1). La existencia de unas condiciones laborales adversas, afectarán al trabajador, pero esta afectación estará condicionada por su propia capacidad de adaptación, por ello, es importante remarcar que la realidad psicosocial no solo se valora desde el punto de vista objetivo del hecho o situación, sino en cómo son percibidas por el trabajador (Martín-Daza y Pérez-Bilbao, 1997).

Por tanto, los factores de riesgo psicosociales pueden definirse como aquellas características o condiciones inherentes al trabajo y su organización que afectan a la salud física, psicología y social de las personas como respuesta al estrés. Esta afectación puede traducirse en numerosos mecanismo emocionales, cognitivos y fisiológicos tanto a largo plazo (problemas cardiovasculares, digestivos, etc.) como a corto plazo (depresión, ansiedad, etc.) (OIT, 2016).

**Tabla 2.1***Consecuencias del estrés laboral*

<i>Consecuencias físicas</i>	Trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, dermatológicos y musculo-esqueléticos.
<i>Consecuencias psíquicas</i>	Preocupación excesiva, problemas de atención y concentración, hipersensibilidad a la crítica, dependencia de sustancias, desorientación, confusión, depresión, ansiedad, problemas de sueño.

Entre los factores que se han encontrado con mayor impacto en la salud del trabajador son la falta de apoyo social, el bajo control sobre las condiciones de trabajo y las tareas y una elevada exigencia psicológica, sobre todo cuando esta se acompaña de un desequilibrio asociado a la falta de recompensa (salario, estima y control de estatus) (ver tabla 2.2).

**Tabla 2.2***Características de la organización tóxica*

Deficiencias en la organización
Falta de interés y apoyo por parte de los superiores
Mala gestión de los conflictos
Estructura muy jerarquizada o con múltiples jerarquías
Mala organización del trabajo
Conflictos de rol, baja definición o ambigüedad de rol
Escaso flujo de información
Baja claridad y definición de los objetivos de trabajo
Estilo de dirección o liderazgo autoritario
Ausencia de referentes de dirección

Nota: Tomado de Pérez-Bilbao (2001)

Los factores de riesgo en el contexto laboral pueden entenderse como el conjunto de factores relacionados con las condiciones de empleo, el contenido y la organización, el entorno, los tiempos y las relaciones que generan perturbaciones en los mecanismos psíquicos del trabajador. Las condiciones de trabajo están determinadas por el contexto histórico, social, económico y cultural del momento y contempla el proceso de trabajo como principal determinante. Todo este conjunto de factores interaccionan con las relaciones sociales (Neffa, 2015). El comité mixto formado por la OIT y la OMS en 1984 señaló que los factores de riesgo psicosociales engloban las interacciones que se producen entre las características de la persona

(necesidades, cultura y situación personal) y las condiciones de trabajo, organización y relaciones entre los trabajadores.

Se trata de factores de riesgo para la salud que tienen su origen en la organización del trabajo y pueden provocar repuestas emocionales (ansiedad, depresión, etc.), fisiológicas, cognitivas (problemas de concentración, toma de decisiones, etc.) y conductual. Este tipo de respuestas mantenidos en el tiempo y en función de la frecuencia y la intensidad, pueden cristalizar en psicopatologías, frenar al desarrollo individual del trabajador y dificultar su satisfacción y bienestar (Moncada et al., 2005).

#### **2.2.2.1. Factores de riesgo asociados a las TIC<sup>5</sup>**

En las últimas décadas, el mercado laboral ha ido evolucionado a medida que ha avanzado la globalización, lo que generado un aumento de la competitividad que ha exigido a las empresas una rápida adaptación a los avances, creándose nuevas formas de organización del trabajo. Dentro de estos cambios destaca la incorporación de las Tecnologías de la Comunicación y la Información (TIC) como elemento vertebrador del desarrollo laboral que, además de traer avances y cambios en el desempeño tradicional del trabajo, también pueden correlacionar con nuevos riesgos psicosociales. Entre los cambios destaca una mayor flexibilidad al romperse los límites del espacio físico (deslocalización) y la rigidez en los tiempos (autogestión), lo que puede acarrear problemas de desconexión y prolongación de la jornada laboral debido a la accesibilidad ininterrumpida (Manzano, 2018).

En términos generales, las nuevas tecnologías no son buenas o malas, es el uso que se les da lo que determinará las consecuencias de las mismas. El trabajo móvil ha aumentado progresivamente desde el año 2000 en paralelo al desarrollo de las nuevas tecnologías de la información. Se caracteriza por una mayor flexibilidad y movilidad, el acceso remoto a los

---

<sup>5</sup> La los factores psicosociales asociadas a las nuevas tecnologías están recogidas en la Nota Técnica Preventiva (NTP) 1122.



sistemas de la empresa, el trabajo a través de sistemas virtuales y la posibilidad de trabajar desde varias localizaciones. Esta nueva forma de trabajar está ligada a factores psicosociales (interrelacionados entre sí) ya existentes (dificultades en la conciliación de la vida familiar y laboral) y otros nuevos (tecnoansiedad, tecnofatiga, etc.) (ver tabla 2.3.) (Manzano, 2018).

**Tabla 2.3**

*Factores de riesgo psicosocial asociados a las TIC*

Factores	Características
<i>Tiempo de trabajo</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ampliación de la jornada laboral debido a la disponibilidad de conexión.</li> <li>- Mayor número de interrupciones y multitarea</li> <li>- Dificultad para contactar con otros trabajadores en otros países por el cambio de franjas horarias.</li> <li>- Políticas inespecíficas de promoción.</li> <li>- Inestabilidad laboral y ausencia de cultura empresarial.</li> </ul>
<i>Autonomía</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Problemas para planificar el trabajo y controlar el ritmo debido a la velocidad e inmediatez de las TIC</li> </ul>
<i>Carga de trabajo cuantitativa</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sobrecarga a consecuencia de la inmediatez y urgencia. Multitarea, interrupciones y problemas técnicos.</li> </ul>
<i>Carga de trabajo cualitativa</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausencia de espacio físico o virtuales de interacción con compañeros o trabajadores remotos puede ocasionar pérdida de conocimiento adquirido y dificultad a la hora de realizar el trabajo.</li> <li>- Problemas de gestión entre trabajadores remotos.</li> <li>- Problemas en el intercambio de información, conocimientos y apoyo.</li> </ul>
<i>Demandas psicológicas</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Más interrupciones y problemas de concentración</li> <li>- Baja reflexión debido a la inmediatez</li> <li>- Multitarea y sobrecarga</li> <li>- Alta exigencia cognitiva en el aprendizaje</li> <li>- Sobrecarga informativa</li> <li>- Disminución del tiempo mental de descanso</li> <li>- La alta movilidad física puede generar choques culturales y lingüísticos</li> </ul>
<i>Variedad/contenido</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Baja retroalimentación entre trabajador y superior jerárquico.</li> <li>- Baja visibilidad</li> </ul>
<i>Participación/supervisión</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pocos canales de comunicación e información</li> <li>- Mala monitorización del trabajador. Afectación del derecho a la intimidad.</li> </ul>
<i>Interés por el trabajo/compensación</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exclusión del trabajador de programas de formación específica y continua.</li> </ul>
<i>Desempeño del rol</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sobrecarga de rol laboral</li> <li>- Ambigüedad de rol</li> </ul>
<i>Relaciones y apoyo social</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bajas interacciones. Sensación de aislamiento</li> <li>- Mala comunicación.</li> </ul>
<i>Conciliación de la vida laboral y familiar</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poca flexibilidad debido a la prolongación de la jornada. Ausencia de desconexión. Interferencia con el ocio y el descanso.</li> </ul>
<i>Equipo de trabajo/medio ambiente</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Problemas técnicos, dependencia tecnológica.</li> </ul>

Nota: Adaptada de Manzano (2018). Nota técnica de Prevención 1123

#### **2.2.2.2. Conflictos laborales**

Los conflictos son fenómenos naturales e inevitables que no siempre han de ser categorizados como negativos. Bien llevado un conflicto puede ser una oportunidad de mejora. Un conflicto se da cuando dos o más personas defienden intereses o puntos de vista enfrentados. Además, es necesario que cada persona desarrolle una acción o estrategia para defender su punto de vista, ya que esta acción supondrá una interferencia en la consecución de los objetivos de la otra persona. A esto se le han de añadir los factores subjetivos de cada parte (aversión, empatía etc.) y los posibles fallos de comunicación e interpretación (Keashly et al., 2020).

En el contexto laboral, no pueden entenderse los conflictos sin tener en cuenta las condiciones de trabajo (características estructurales y funcionales) ya que estas influyen de manera directa o indirecta. Igualmente, se ha de tener en cuenta que todo conflicto se da en un contexto cultural y social, y, por lo tanto, se han de considerar, en toda interacción social, el peso de los valores, las normas, los grupos y los roles (ver tabla 2.4).

Las causas de los conflictos pueden ser ambientales (aspectos económicos, culturales, tecnológicos etc.), organizaciones y personales (antagonismos, prejuicios, trastornos mentales, problemas económicos etc.). (Keashly et al., 2020).

Los conflictos integran distintos componentes con pesos heterogéneos en su explicación. Los valores y cultura empresarial son componentes estructurales con una gran influencia en la aparición y desarrollo de los conflictos, en la medida en que una cultura participativa, dialogante y sensible a los derechos y necesidades de los trabajadores, facilitará la resolución de los conflictos que puedan surgir. También son relevantes los componentes de necesidades y de poder. La presencia de asuntos, problemas, intereses, necesidades y objetivos o pretensiones de las partes, así como la disposición de un posible desequilibrio de poder, juegan un papel fundamental en la explicación del conflicto. En cuanto a los componentes de la relación, más allá de los diferentes actores que participan en el conflicto (actores principales,

secundarios e intermediarios) el conflicto correlaciona con la comunicación, con base en la voluntad y existencia de canales, actitudes y comportamientos de las partes y la tensión emocional (a mayor tensión emocional, mayor dificultad para resolver el conflicto). Por último, los recursos existentes y las consecuencias del conflicto también influirán en la resolución positiva de los mismos (figura 2.6) (Keashly et al., 2020).

**Tabla 2.4**

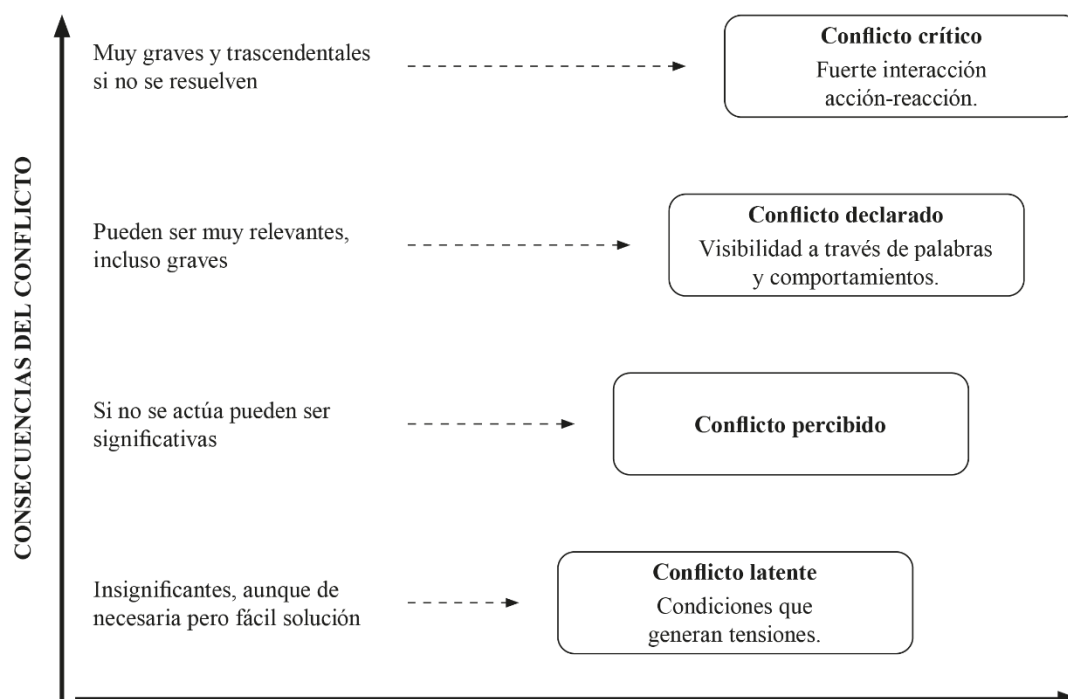
*Causas organizacionales de los conflictos*

<b>Dimensión</b>	<b>Características</b>
<i>Aspectos estructurales o culturales</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cultura empresarial con valores que no propician la cooperación y el diálogo.</li> <li>- La propia estructura organizacional de la empresa y cambios en la misma.</li> <li>- Limitada en política de seguridad y salud laboral, con falta de compromiso de la estructura.</li> <li>- Imposición de un criterio sobre los demás</li> <li>- Incapacidad de llegar a un acuerdo entre dos partes que debaten.</li> <li>- Falta de coordinación entre personas y grupos interdependientes. A mayor interdependencia mayor gravedad.</li> <li>- Objetivos y posiciones diferentes entre unidades de una organización.</li> </ul>
<i>Aspectos generales de interdependencia, relación y coordinación</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enfrentamientos entre objetivos, perspectivas, valores e intereses personales de los trabajadores entre sí o con la empresa.</li> <li>- Dificultades en las relaciones interpersonales.</li> <li>- Dificultades para la cooperación y el trabajo en equipo.</li> <li>- Desconfianza excesiva entre partes por antecedentes históricos, miedos o por desconocimiento.</li> <li>- Recursos insuficientes para hacer el trabajo.</li> <li>- Sistema de retribución consideración injusto.</li> <li>- Necesidades y aspiraciones de los trabajadores para mejorar aspectos relativos a las condiciones de trabajo.</li> <li>- Demandas excesivas de la tarea en función de los medios disponibles.</li> </ul>
<i>Factores de riesgo psicosocial</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de autonomía.</li> <li>- Insuficiente información y competencias para la correcta ejecución del trabajo.</li> <li>- Incorrecta valoración del desempeño.</li> <li>- Problemas de comunicación e interpretación.</li> <li>- Estilo de liderazgo ineficaz.</li> <li>- Falta de apoyo social.</li> <li>- Mal ambiente de trabajo con problemas de relaciones personales.</li> </ul>

Nota: adaptada de Bestratén y Castillo (2017). Nota técnica de Prevención 1096

**Figura 2.6**

*Fases del conflicto y sus consecuencias*



Nota: Adaptación de Bestratén y Castillo (2017)

#### *2.2.2.2.1. El procedimiento de solución de los conflictos de la violencia laboral<sup>6</sup>*

El objetivo de este procedimiento es actuar sobre la violencia laboral en sus primeros momentos. Con el procedimiento se pretende facilitar y fortalecer la gestión interna de la violencia en el trabajo. Para ello, es fundamental tener en cuenta el elemento temporal. La violencia laboral es un proceso gradual relacionado con las malas condiciones laborales, por lo que la actuación preventiva en las primas fases es fundamental para evitar el impacto en la salud de los trabajadores (Mejías et al., 2011).

El procedimiento abarca desde la prevención activa, cuando aún no se han dado las situaciones de violencia, hasta la intervención y gestión en situaciones de violencia a través de cinco momentos (Mejías et al., 2011):

<sup>6</sup> El procedimiento de resolución de conflictos está reflejado en las Notas Técnicas Preventivas 891 y 892.

## **Negociación y acuerdo**

Este momento inicial tiene su núcleo en establecer de un compromiso de prevención de la violencia entre el empresario y los trabajadores. Este compromiso tiene como punto de partida la adopción del procedimiento en la prevención de riesgos psicosociales y de situaciones de violencia. Se destaca la importancia de los Convenios Marco (negociación estatal) y los convenios colectivos de los diferentes sectores. Se señala igualmente la posibilidad de ampliar cláusulas para abarcar las características propias de cada sector o empresas.

## **Prevención proactiva**

El objetivo es evaluar la situación de la empresa en materia de actividad preventiva mediante la información obtenida por distintas fuentes, como los trabajadores o la documentación. De esta manera, se obtiene “un termómetro” de las fortalezas y las debilidades de la empresa en prevención proactiva. Esto está sustentado en el artículo 16 de la LPRL<sup>7</sup> que señala la necesidad de la empresa de un plan de prevención que abarque la estructura, las funciones, las responsabilidades, los procesos, la práctica y los procedimientos necesarios para realizar una labor preventiva. Si durante esta fase se detectan carencias, estas deben ser comunicadas y corregidas. Se ha de evaluar:

- El sistema de gestión preventiva de la empresa.
- Si se cumplen las obligaciones preventivas, por ejemplo, evaluación de puestos de trabajo, medios para evitar riesgos, etc.
- La cultura preventiva de la organización: La sensibilización de la dirección y las campañas existentes.

---

<sup>7</sup> Ley de Prevención de Riesgos Laborales

## **Detección temprana de situaciones de riesgo de violencia**

En este punto se detectan situaciones de violencia de corta duración o baja intensidad. Es importante analizar este tipo de situaciones para identificar los factores que las generan.

El procedimiento actúa a dos niveles: la actividad preventiva sobre los factores (riesgos) subyacentes a la violencia y las características de la organización (apoyo social, trato entre iguales, etc.).

Actuando sobre estos niveles se pueden detectar las carencias (prácticas organizacionales) relacionadas con la aparición de la violencia. El estudio del entorno permite un conocimiento profundo de estos factores que pueden causar, mantener o precipitar situaciones de violencia.

## **Gestión y resolución interna del conflicto**

En este punto se gestionan las denuncias derivadas de las situaciones de violencia. En el marco de la LISOS<sup>8</sup> (art. 11.4 y 12.6) el empresario tiene la obligación de velar por la seguridad y los derechos del empleado en casos de violencia laboral, ya que de no hacerlo incumpliría sus obligaciones en materia de prevención. En este punto el procedimiento cumple una doble función, la prevención y la reparación.

Durante la fase de denuncia, el procedimiento se inicia a instancia de la presunta víctima. Desde la NTP 892 se señala que el inicio puede hacerse a instancia de cualquier trabajador a través de la denuncia ante la Delegación de Prevención o el Comité de Seguridad y Salud. Posteriormente se abrirá una investigación y se constituirá una comisión en la que se podrán proponer medidas cautelares y tendrá una duración máxima de 20 días.

Durante la fase de resolución, la Comisión correspondiente aporta en un plazo máximo de 30 días, un informe detallado tratando los puntos básicos: antecedentes, hechos acreditados, resumen de las pruebas practicadas y diligencias y una propuesta de solución. En la fase de

---

<sup>8</sup> Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.

posresolución se realiza un seguimiento para ver que se cumplen las propuestas y el trabajador no recibe represalias.

### **Respuesta de solución, seguimiento y control**

Este último elemento se sustenta en la necesidad de control y seguimiento. En base al Art. 14.2 de la LPRL es obligación del empresario el desarrollo de una actividad permanente en materia de prevención, lo que también implica la adopción de las medidas necesarias. El objetivo es mejorar las condiciones de trabajo, y para ello se ha trabajado con las carencias detectadas en los puntos 2 y 3, con las deficiencias y factores de riesgo identificadas por la comisión y aplicar las medidas necesarias, o si se diera el caso, el régimen disciplinario de su convenio.

#### **2.2.3. El *mobbing* y las características de la organización.**

Como hemos podido observar numerosos factores relacionados con el trabajo pueden generar estrés, lo que a su vez aumentará el riesgo de conflictos y de acoso (Salin y Hoel, 2020). En relación al diseño de las tareas, numerosos estudios señalan que el conflicto y la ambigüedad de rol, la existencia de expectativas difusas e impredecibles, las ordenes contradictorias y la falta de metas claras y definidas son características del trabajo que correlacionan con el acoso (Baillien y De Witte, 2009; Baillien et al., 2008; Moreno-Jiménez et al., 2009).

**Tabla 2.5**

*Factores organizacionales que facilitan la aparición, el desarrollo y el mantenimiento del acoso*

Estudio	Características
González de Rivera (2002)	Aislamiento social (mala comunicación), improductividad y grupos sectarios (existencia de grupos que castigan la independencia).
Davenport et al. (2000)	Ambiente de trabajo estresante, inadecuada gestión, competitividad, falta de valores y ético profesional y negación y pasividad ante el <i>mobbing</i> .
Salin (2003)	Mala organización del trabajo, gestión inadecuada de los conflictos, mal clima laboral.
Meseguer et al. (2007)	Estilo de supervisión y control inadecuado
Astrauskaite et al. (2015)	Abuso de poder, mala resolución de los conflictos, liderazgos autoritarios o excesivamente permisivos, falta de comunicación y malas relaciones interpersonales.
Boada et al. (2005)	
Hubert y Veldhoven (2001)	
Lewis et al. (2016)	Alto grado de estrés organizacional
Rodríguez-Muñoz et al. (2012)	Altas demandas laborales, liderazgo <i>laissez-faire</i> Gestión inadecuada de los recursos económicos Incertidumbre a causa de reestructuraciones o fusiones empresariales o entre departamentos
Durieux (1999)	
Vartia (1996)	
Balducci et al. (2012)	Ambigüedad de rol
Reknes et al. (2014)	

Bowling y Beehr (2006) señalan que el conflicto y la ambigüedad de rol son los factores que mayor correlación presentan con el acoso. Dinámicas caracterizadas por un bajo control sobre la tarea y elevadas presiones en el tiempo correlacionan con procesos de *mobbing* (Einarsen et al., 1994), sobre todo en la medida en que generan conflictos o reducen la posibilidad de resolverlos (Zapf et al., 1996). Las características ambientales, como el calor y el ruido favorecen el incremento de sentimientos y actitudes de hostilidad (Baillien et al., 2008; Matthiesen et al., 2008).

Numerosos estudios han destacado la relación entre la cultura de la organización y el acoso. En este sentido se ha observado como en organizaciones con elevada presencia de conductas de acoso, existe una ausencia de políticas de prevención, así como una cultura de validación o permisividad (Einarsen, 1999; Salin y Hoel, 2020). Brodsky (1976) señala que



para que el *mobbing* prospere necesita de una cultura que lo permita y refuerce. El hecho de que no se haga nada, de manera indirecta, manda una señal de normalidad (Salin y Hoel, 2020).

La cultura organizacional implica una serie de valores e ideas que calan inexorablemente en el trabajador a través de un proceso de socialización que busca la permeabilidad entre la organización, el grupo y el individuo. Este proceso de socialización y aprendizaje a veces conlleva la adquisición de conductas negativas validadas y basadas en la tensión y la competitividad. De esta manera, el acoso puede formar parte de la cultura organizacional. Las organizaciones caracterizadas por unas relaciones interpersonales basadas en el poder, atmósferas muy formales, tareas orientadas a objetivos y éxito, presentan mayor correlación con el acoso, aunque organizaciones con características opuestas (demasiado tolerantes e informales, también suponen un factor de riesgo (Baillien et al., 2008). El clima social (Baillien et al., 2009) y la frecuencia de conflictos interpersonales, especialmente con un superior inmediato, también correlacionan con el acoso (Skogstad et al., 2007).

Las dinámicas que se crean en organizaciones basadas en la competitividad y un sistema de recompensas pueden verse como una forma de acoso estratégico o estrategias micropolíticas que buscan los resultados (objetivos y metas) por encima del bienestar de los trabajadores (Salin, 2003). Sin embargo, la obligación de trabajar en equipo en este tipo de contextos también aumenta la probabilidad de que se den conductas de acoso (Zapf et al., 1996).

En cuanto al liderazgo y el acoso, Hauge et al., (2007) señalan que tanto los líderes autoritarios como los permisivos (*laissez-faire*) son los que muestran una correlación más fuerte con el *mobbing*. Los líderes tiranos dirigen creando un clima de miedo, donde la comunicación está limitada y las quejas no están permitidas (Einarsen et al., 2007). En cambio, los estilos permisivos se correlacionan con una mayor frecuencia de acoso horizontal entre compañeros (Hauge et al., 2007). Este estilo se relaciona con una mayor ambigüedad y

conflicto de rol, lo que facilitará la aparición de conflictos entre compañeros y mayores niveles de estrés (Skogstad et al. 2007).

Los cambios en la empresa, siguiendo el modelo de Salin (2003), son considerados como uno de los factores desencadenantes críticos para el acoso. Estos cambios pueden implicar una reorganización, una fusión, un cambio en el mando, un cambio de funcionamiento, o una adaptación tecnológica (Hoel y Cooper, 2000).

Este aumento del riesgo tiene su explicación en la adopción de actitudes autoritarias por parte de los mandos para mantener el poder, las competiciones internas generales (Salin, 2003) o la reducción de plantilla en la medida en que crea conflictos interpersonales (los conflictos y los cambios organizacionales son predictores interrelacionados). Esta correlación entre cambios y acoso se da especialmente cuando hay ya un entorno laboral deteriorado (Skogstad et al., 2007)

### **2.3. Características de los agresores**

La evaluación y perfilación de los sujetos hostigadores han sido objetos de interés desde que se inició la investigación del *mobbing* (Hirigoyen, 2001; Piñuel, 2001; Rayner y Cooper, 2003; Zapf y Einarsen, 2020). Al igual que ocurre con las víctimas, no se ha podido establecer un perfil claro de acosador en el trabajo, entendiendo que cualquier persona en un momento dado puede convertirse en sujeto activo de acoso (Escudero y Poyatos, 2004). En este aspecto es necesario poner de relieve las dificultades metodológicas a la hora de afirmar y probar de manera empírica que verdaderamente un hostigador es un psicópata o presenta algún tipo de psicopatología o rasgos de personalidad patológicos (Rayner y Keashly, 2005), ya que es improbable que una persona se etiquete públicamente (Rayner y Cooper, 2003), tanto para evitar posibles consecuencias negativas, como por falta de intencionalidad o de conciencia de que sus actos implican una situación de acoso (Matthiesen y Einarsen, 2007). La mayor parte

de la información con la que se cuenta proviene de la información aportada por las propias víctimas (Zapf y Einarsen, 2020).

No obstante, hay dos posturas en el estudio de los agresores, los que consideran que tienen una personalidad de base determinada (narcisistas, personalidades psicopáticas, etc.) y los que se centran en la posición y rol desempeñado en el organigrama de la organización y, por lo tanto, ponen el énfasis en las variables organizacionales (ver tabla 2.6) (González de Rivera, 2002; Turney, 2003). En cuanto al sexo<sup>9</sup>, mientras que Einarsen (2002) señala que no hay disparidad, otros estudios indican una mayor frecuencia de los varones como principales hostigadores (Zapf y Einarsen, 2020).

**Tabla 2.6**

*Características y perfilación de los agresores*

Estudios	Características
Piñuel (2001)	Ausencia de empatía, intolerantes a las críticas, egocéntricos, necesidad de aprobación.
Field (1996)	Labilidad emocional, locuaz, mentiroso, superficial, no responsable de sus errores e hipócrita.
González de Rivera (2002)	MIA (mediocridad inoperante activa). Personalidad marcada por tendencias repetitivas e imitativas, ansia de notoriedad, envidia por excelencia.
Tokarev et al. (2017)	Rasgos narcisistas y psicopáticos (el núcleo oscuro de la personalidad) como predictores del acoso
Pallesen et al. (2017)	Alto neuroticismo y moralmente menos escrupulosos.

En cuanto a las características que subyacen a los agresores y les hacen desarrollar sus comportamientos de hostigamiento, Leymann señala que dichas conductas cumplen una función compensatoria para subsanar sus deficiencias, falta de habilidades y baja autoestima. Acosan tanto para protegerse personalmente como para hacer valer su poder en la empresa (Zapf y Einarsen, 2020). De esta manera presentarían preferentemente comportamientos

<sup>9</sup> Durante la presente investigación se va a emplear el término sexo como constructo social, no desde su dimensión biológica.

agresivos (desacreditar y eliminar) contra aquellos que les han criticado (Grijalva y Zhang, 2016). No hay unanimidad a la hora de afirmar que la baja autoestima correlaciona positivamente con la agresión. Lo que se sabe en el caso de los agresores es que la valoración negativa externa los lleva a la agresión, especialmente cuando la evaluación de uno mismo está inflada, es irreal e inestable (Baumeister et al, 1996). Este tipo de agresividad cumple la fusión simbólica de dominancia y superioridad sobre la otra persona. De esta manera, las personas con la autoestima demasiado elevada pueden ser arrogantes y emplear la agresión para defender su autoestima y regularse (Ashforth, 1994; Baumeister et al., 1993, 1996; Matthiesen y Einarsen, 2007). En este sentido, la envidia, la ira o frustración pueden mediar entre la agresión y a la autoestima (Baumeister et al, 1996).

La falta de habilidades sociales es uno de los elementos principales en la explicación de la conducta del agresor, sobre todo en base al control emocional (Zapf y Einarsen, 2020). Esto es frecuente en los hostigadores que gritan y muestran conductas iracundas con compañeros y subordinados (Kant et al., 2013; Tepper et al., 2017). Otros estudios ponen de relieve la ausencia de reflexividad y análisis de las consecuencias de sus actos, especialmente cuando son varias personas las que hostigan a una (Jenkins et al., 2012). En conexión con la ausencia de intención o de conciencia de que están hostigando a alguien, Baumeister et al. (1990) describió que muchos de los hostigadores interpretan negativamente las conductas de aislamiento de la víctima. Cuando las víctimas, tras aguantar el acoso sistemático reaccionan de manera hostil o emocional, son valoradas por el perpetrador como exageradas o erráticas.

La exposición al estrés, alto neuroticismo y baja conciencia de sus actos también han sido variables relacionadas con los perpetradores (Mathisen et al., 2011; Pallesen et al., 2017).

Desde el enfoque psicopatológico, se ha acentuado que este tipo de sujetos tienen una personalidad psicopática, que son perversos narcisistas y que, en definitiva, carecen de cualquier tipo de moral, lo que los lleva a eliminar al rival sin que exista ningún tipo de

resonancia emocional (Piñuel, 2001). Piñuel (2001, 2004) en la misma línea de González de Rivera (2002) señala tres tipos de acosadores: los psicópatas, los narcisistas y los paranoides. A este tipo de sujetos los denomina psicópatas organizacionales, ya que se trata de sujetos integrados (no rompen la normal legal) y que han encontrado en el trabajo un campo fértil donde desarrollar su conducta amoral, valiéndose de su posición y poder a través de la explotación de compañeros y subordinados.

Pueden funcionar en solitario, pero el grupo les aporta poder informal, validación y seguridad. A menudo manipulan al grupo valiéndose del respeto, la idealización y la necesidad de los trabajadores de afianzar su sentido de pertenencia (Sáez y García-Izquierdo, 2001). Este tipo de procesos de socialización facilitan el apoyo a los acosadores, sobre todo cuando estos perfiles son congruentes con la cultura organizacional. Esta dinámica, dentro de las organizaciones, aporta al hostigador un poder informal que acentúa el desequilibrio de poder con la víctima (González-Trijueque, 2007). Esta perspectiva es la que enfatiza el *mobbing* como un comportamiento micropolítico dentro de la organización. Esto implica que el acosador protege sus intereses y posición de la estructura ejerciendo presión, ya que es la única manera efectiva de tener todo bajo control (Tepper et al., 2017; Walter et al., 2015).

## **2.4. Características de las víctimas**

Lo primero que se ha de tener claro es que no existe un perfil de víctima. Si afirmásemos que existe un perfil estaríamos de alguna manera poniendo el foco o parte de la responsabilidad en la víctima, lo cual sería estigmatizador y doblemente victimizante (Zapf y Einarsen, 2020). Aunque existen características que pueden diferenciar a una víctima de una no víctima, bajo ningún concepto significa que existan perfiles (Glasø et al., 2007). Aunque ante unas circunstancias determinadas cualquier persona puede convertirse en una víctima de acoso, existen ciertas características comunes o factores de riesgo que se han recogido a lo largo de

años de investigación, configurándose diferentes grupos (González-Trijueque, 2007; Zapf y Einarsen, 2020).

Existe un debate aún sin resolver en torno al papel que juegan las características de la víctima en la explicación del proceso de *mobbing*. Algunos autores señalan que la personalidad de la víctima es una variable relevante (ver tabla 2.7) (Nielsen y Knardahl, 2015) ya que, aunque no existe un perfil de víctima, sí hay características que correlacionan en las víctimas de acoso (Zapf y Einarsen, 2020). Lo cierto es que para una comprensión integral del acoso se han de tener en cuenta las variables de la organización, los antecedentes y factores de riesgo en la víctima, el perpetrador, el grupo y su interrelación (Reknes et al., 2019).

**Tabla 2.7**

*Antecedentes del mobbing relacionados con la víctima*

Estudios	Características
Einarsen et al. (1994)	Niveles elevados de ansiedad y depresión. Baja autoestima, falta de habilidades sociales y problemas para relacionarse socialmente.
Field (1996)	Bajos niveles de autoconfianza, tendencia al control y el perfeccionismo.
Coyne et al., (2000)	Rasgos neuróticos y visión pobre de sí mismo.
Vartia (1996)	Baja estabilidad emocional.
Schwickerath (2009)	
Zapf y Einarsen (2020)	Personas moralistas, tradicionales y rígidas. Se sienten diferentes al grupo.
Coyne et al., (2000)	Baja extraversión
Glaso et al. (2007)	
Schwickerath (2009)	
Glaso et al. (2009)	Explotación y vulnerabilidad interpersonal
Lindemeier (1996)	Tendencia a evadir el conflicto (afrontamiento orientado a la emoción), labilidad emocional y baja autoestima.
Matthiesen y Einarsen (2001)	Sensibles, suspicaces, depresivas y con tendencia a convertir el malestar psicológico en síntomas psicopatológicos
Giraldi et al. (2007)	Correlación positiva con neuroticismo
Nielsen et al., (2017c)	Correlación negativa con extroversión, simpatía y escrúpulos (correlación entre moderada y débil)

Aunque no hay evidencia empírica suficiente para conectar la personalidad o las características de la víctima de manera causal con el acoso, el estudio de los antecedentes individuales nos aporta información de cómo la víctima interpreta y afronta la situación de acoso (Einarsen, 2000), es decir, la personalidad de la víctima sí juega un papel importante en

el proceso (pero no en la causa) (Glasø et al., 2007), ya que individuos con altos niveles de ansiedad y baja confianza podrán presentar mayores dificultades a la hora de defenderse de los ataques, los que les puede convertir en víctimas propicias en la medida en que se muestren más débiles y vulnerables (Matthiesen y Einarsen, 2001).

Los estudios se han centrado en la baja autoestima, los altos niveles de ansiedad en el plano interpersonal (Einarsen et al., 1994; Matthiesen y Einarsen, 2001) y la baja competencia social (Zapf et al., 1996). Gandolfo (1995), utilizando el MMPI-2 pone de relieve elevaciones en depresión, histeria de conversión e hipocondría (triada neurótica), así como en las escalas de esquizofrenia, psicastenia y paranoia. Matthiesen y Einarsen (2001) cinco años más tarde llegaría a conclusiones similares (González-Trijueque, 2007).

Estos autores distinguen tres subgrupos:

- Los que muestran sintomatología muy acusada (especialmente en ansiedad) compatibles con la experimentación de una situación de acoso intensa y duradera.
- Los depresivos y contrariados: este tipo de sujetos experimentan una elevada hipervigilancia (elevación en la escala paranoia) y síntomas depresivos.
- Sujetos que han sufrido *mobbing*, pero no muestran sintomatología relevante.

Este tipo de estudio tienen dos limitaciones. En primer lugar, la imposibilidad de saber con exactitud si este tipo de rasgos o síntomas estaban presentes antes de la situación de acoso (premórbidos) o son el resultado del proceso de hostigamiento (Leymann y Gustafsson, 1996). En segundo lugar, los resultados están condicionados por el tipo de acoso (duración, intensidad y características).

Líneas de investigación más recientes destacan el haber padecido *bullying* como un factor de riesgo de ser víctima de futuras conductas de acoso, especialmente en aquellos sujetos que no desarrollaron estrategias de afrontamiento para frenarlo (Smith et al., 2003). Esta

correlación puede explicarse por la falta de habilidades para gestionar los conflictos interpersonales.

Niedl (1995) señala que en muchas ocasiones la víctima no puede defenderse por variables de naturaleza social (posición jerárquica, relaciones de poder, influencia del grupo, etc.) por necesidad económica, características de naturaleza psicológica (baja autoestima, personalidad, o capacidad de afrontamiento). La baja asertividad y la falta de habilidades sociales y la falta de confianza en uno mismo pueden dificultar el manejo de los conflictos en el trabajo (Schwickerath, 2009; Zapf, 1999). La personalidad es un elemento clave para entender las percepciones y las reacciones al acoso, pudiendo ser un factor de riesgo cuando se trabaja en entornos especialmente estresantes (Reknes et al., 2019).

En base a las teorías de Elias (1986), Samnani y Singh (2016) señalan que hay dos tipos de víctimas, las “vulnerables” y las “provocadoras”. Las primeras representarían el blanco fácil, es decir, aquellas que se retiran ante el ataque. En cambio, las segundas provocan la agresión y luego responden con más agresión creando una dinámica de escalada. Este tipo de perfiles, cuando perciben que las normas de comportamiento han sido quebrantadas tienen la necesidad de hacer justicia, es decir, responden con agresión a la agresión que reciben. Este tipo de patrones se dan en sujetos que perciben un ataque o amenaza hacia su persona y conecta con la idea de que ser víctima de acoso correlaciona positivamente con la posibilidad de ser un futuro acosador (Lee y Brotheridge, 2006). Las víctimas que a su vez acosan son denominadas víctimas provocadoras, es decir, pueden verse como víctima y perpetradoras al mismo tiempo. Son descritas como insensibles y despiadadas, sobre todo en situaciones de alta presión social, lo que los puede llevar a la venganza y la contraagresión (Matthiesen y Einarsen, 2007).

Otra conclusión que se puede sacar de los estudios es que las personas con baja autoestima, baja asertividad, competencias sociales pobres y elevada ansiedad y depresión no son víctimas de *mobbing* porque se les vea como víctimas fáciles, sino porque por su propio



comportamiento producen más conflictos (Zapf y Einarsen, 2020). Coyne et al. (2000) señalan que las víctimas, en comparación con el grupo de control, eran más honestas, puntuales, rigurosas y normativas. Este tipo de personas pueden llegar a irritar a sus compañeros y facilitar la aparición de frustraciones y hostilidades. Este tipo de personas habitualmente chocan con las normas del grupo porque se muestran críticos con los demás y rígidos con sus creencias, independientemente de las preferencias del grupo, lo que puede facilitar los conflictos (Zapf y Einarsen, 2020).

Las características individuales no solo han despertado el interés en la explicación del comienzo del *mobbing*, sino también en su proceso de escalada. En este sentido las estrategias de afrontamiento juegan un papel muy importante. Las víctimas “exitosas” son aquellas que evitaban conductas de absentismo, ya que a la larga se volvía en su contra y reconocían y evitaban más eficazmente los comportamientos que facilitaban la escalada de violencia (Zapf y Gross, 2001; Knorz y Zapf, 1996). Hay que tener en cuenta es que las características de vulnerabilidad son más típicas en los estudios basados en muestras clínicas en lugar de muestras multiocupacionales representativas de trabajadores en activo (Lind et al., 2009).

Más allá de los rasgos de personalidad, destaca la posición que ocupa la víctima dentro del grupo. Tener características o actitudes diferentes dentro de un grupo puede llevar a un proceso de diferenciación: si no eres igual que el grupo, eres un extraño (Tajfel y Turner, 1986). La percepción de la víctima como un extraño puede propiciar el proceso de hostigamiento, ya que se le despersonaliza y se le llega a considerar como una amenaza para la integridad del grupo. Cuanto más se identifica un trabajador con el grupo, menor riesgo de convertirse en víctima de acoso (Escartín et al., 2013a).

Este proceso de diferenciación puede tener su razón de ser en el incumplimiento de las normas del grupo, la oposición a su influencia, o al simple hecho de que la víctima tenga unas características personales que destaquen frente a las demás, tanto por encima, como por debajo.

Estos *outsiders* poseen menos apoyo instrumental y afectivo, y una red de tejido social más débil (Cohen y Wills, 1985).

Lejos de la creencia generalizada de que las personas que padecen *mobbing* son débiles o vulnerables, lo cierto es que las víctimas no suelen presentar patología previa, y frecuentemente son trabajadores que reaccionan ante el autoritarismo de un superior o el *statu quo* del grupo (no ceden ante chantajes, servilismo y manipulaciones (Álvarez, 2002; Buendía, 2003). Tradicionalmente, las personas más propensas a sufrir acoso han sido los grupos minoritarios (Eriksen and Einarsen, 2004; Lindroth and Leymann, 1993; Zapf, 1999) y las mujeres (Hirigoyen, 2001). En el caso de las mujeres, además, debemos incluir la presencia de un acoso con mayores matices sexistas y de tipo estructural y cultural (OIT, 2016).

Por un lado, están aquellas personas inteligentes, con principios, íntegros, con elevados valores morales, competentes y creativos que, precisamente por sus virtudes, representan una amenaza. González de Rivera (2002) señala tres grupos de víctimas:

- Las personas “auténticas” que tienen claras sus metas de autorrealización y autoconocimiento.
- Las personas con dependencia afectiva, tendencia a evitar el conflicto, sensibles al rechazo, dependientes del apoyo y refuerzo de los demás, y con tendencia a mantener los vínculos.
- Las personas inocentes y vulnerables.

En esta misma línea, Conesa y Sanahuja (2002) clasifican a las víctimas en tres grupos: a) personas que sobresalen por sus características (brillantes, atractivas, etc.) y que por tanto pueden despertar las envidias y representar una amenaza; b) personas aparentemente vulnerables que representan un blanco fácil para el acosador; y c) trabajadores eficaces y competentes que atentan contra el *statu quo* del grupo o la organización.

El retrato robot suele ser de personas íntegras, comunicativas, asertivas, con buenas habilidades sociales, simpáticas, dignas de confianza y a gusto con su trabajo (Leymann, 1996; González-Trijueque, 2007; Hirigoyen, 1999; Knudsen-Baas et al., 2004; Piñuel, 2001; Sáez y García-Izquierdo, 2001). Field (1996) parte de esta idea y defiende la idea de que parte de las características disfuncionales detectadas en víctimas de acoso no corresponden a su estado premórbido, sino que son el resultado del proceso de acoso. Este autor señala que, de ser personas abiertas, comunicativas, confiables, comprometidos, sociables y conciliadoras pasan a un estado de culpabilidad, baja asertividad, indecisión, necesidad de aprobación, baja autoestima y autopunición.

En un primer momento la empatía puede dificultar que la víctima se dé cuenta de que está siendo sometida a acoso. Pero hay que tener en cuenta que con el paso del tiempo y el proceso de victimización no solo se ve afectada la empatía, sino la capacidad de la persona para percibir las señales externas relacionadas con el acoso (González de Rivera, 2002). Puede existir una inversión de *locus* de control, culpándose a sí misma, y minimizando o normalizando la situación hasta el extremo de sentirse paralizadas y bloqueadas (Hirigoyen, 2001)

Piñuel (2001) señala que las víctimas de acoso, más que por su vulnerabilidad, se convierten en la diana del hostigador por sus capacidades sobresalientes. Las víctimas son descritas como personas carismáticas, empáticas, inteligentes, con una gran capacidad de trabajo o sencillamente con ciertas capacidades que el acosador no tiene. Son personas independientes, honradas y con un alto sentido de la justicia y rectitud, lo que las puede llevar a denunciar las injusticias del puesto de trabajo en concreto o de la organización en general.

Schuster (2002) señala que, aunque no haya un perfil definido, las víctimas suelen ser personas transparentes, tienen tendencia a culpabilizarse, presentan sensibilidad ante las críticas, son inseguras y altruistas. Precisamente los acosadores se valen de estas características para

atacar, en muchas ocasiones, porque las víctimas tienen atributos de los que los acosadores quieren apropiarse para satisfacer sus necesidades (Hirigoyen, 1999).

Desde el punto de vista victimológico y tal y como señala Leymann (1996), parte de las características que se contemplan en las víctimas no son el reflejo de su estado premórbido previo, sino que son consecuencia del acoso. Los rasgos neuróticos, obsesivos o suspicaces serían consecuencias y una reacción natural de la víctima al hostigamiento y no causa (Leymann y Gustafsson, 1996). La baja autoestima o altos niveles de neuroticismo no han de ser interpretados como causa, sino como consecuencia del acoso (Pérez-Bilbao, 2001).

## **2.5. Características de los testigos**

Un fenómeno como el acoso en el trabajo raramente se da en un completo aislamiento. Un estudio de Glomb (2002) señala que al menos la mitad de los comportamientos negativos que se dan en el trabajo, se dan en presencia de otros. A pesar de que tradicionalmente se ha entendido el *mobbing* como un proceso protagonizado por dos partes (víctima-victimario), investigaciones recientes señalan que el papel de los testigos puede influir notablemente en el desarrollo del acoso. Si los testigos apoyan a la víctima y se enfrentan a los acosadores es posible que sus acciones frenen o reduzcan la oportunidad en las fases iniciales y, por lo tanto, interfieran en establecer la dinámica de acoso (Niven et al., 2020).

Los testigos mudos, los mensajes de culpabilización a las víctimas, y la postura de *omertá* dan poder al acosador y aíslan aún más a la víctima en su sufrimiento. En muchas ocasiones, estos testigos guardan silencio y responden a mecanismos de atribución erróneos culpando a la víctima o exculpando al acosador (Piñuel, 2001). El cambio de atribución implica que, tanto el acosador como los testigos o cómplices, de manera directa o indirecta, hacen sentir a la víctima culpable y responsable del problema. A menudo la retratan como una persona problemática o violenta, y aprovechan cualquier tipo de reacción emocional o conductual de la víctima para corroborar esta hipótesis. Es habitual que durante el proceso de acoso la víctima,

de manera desesperada, tenga reacciones emocionales, explosivas y defensivas o, incluso, comportamientos erráticos en el desempeño de su trabajo o en las relaciones interpersonales. Debido a que el acoso es un proceso de larga duración, las víctimas desarrollan de manera defensiva patrones de suspicacia, aislamiento y hostilidad que son utilizados por los testigos o cómplices y el acosador para justificar la situación y culpabilizar a la víctima (González-Trijueque, 2007).

La víctima se queda sin apoyos, ya que la mayor parte de los compañeros, o bien están bajo el influjo y manipulación del acosador, o no quieren convertirse en la próxima víctima. Fornés (2003) señala que los testigos silenciosos suelen ser personas que buscan agradar y son dóciles, inseguras, temerosas y que actúan movidos por el deseo de una recompensa. En el peor de los casos se muestran insensibles y sin escrúpulos (González de Rivera, 2000) pudiendo defender al acosador sin importarles las consecuencias y el sufrimiento de las víctimas (Fornés, 2003).

Para un testigo es muy difícil permanecer neutral debido a una tendencia innata que busca dar sentido a lo que está pasando, ya sea culpando a la víctima o al acosador (Zapf y Einarsen, 2020). Si el testigo apoya a la víctima, se enfrenta al acosar, o informa de lo que está ocurriendo es posible que la escala del acoso se vea limitada. En cambio, si se ponen del lado del acosador, es posible que faciliten la escalada en frecuencia e intensidad (Niven et al., 2020). En base a la teoría de la justicia deóntica (*Deontic Justice Theory*), Folger (2001) argumenta que las personas tienen reacciones negativas cuando presencian un trato injusto a los demás, ya que existe una discrepancia moral entre sus creencias y lo que observan. Estas reacciones negativas los llevan a actuar con obligación moral para frenar la injusticia. Esta tendencia puede ser tan fuerte que puede hacer prevalecer la prevalencia de justicia sobre su propio bienestar (Rupp y Bell, 2010). Las ideas de justicia y la defensa moral pueden motivar a los testigos a actuar frente a una situación de acoso (O'Reilly y Aquino, 2011).

En cambio, el enfoque de Li et al., (2019) parte de la base de que el sentimiento de justicia no está presente en todos los testigos de acoso, es más, pueden ser partícipes del maltrato de manera pasiva (negando la asistencia a la víctima) o de manera activa (participando en la difusión de rumores). Esto se da especialmente cuando la relación previa con la víctima no es buena, cuando hay envidia o la víctima es un potencial competidor.

Paull et al., (2012) propusieron una tipología de testigos en base al tipo de acción (pasiva y activa) y la naturaleza de esa acción (constructiva o destructiva). La combinación de estas dos dimensiones daría como resultado las posibles respuestas del testigo de acoso en el lugar de trabajo. Los testigos que responden de manera activa y constructiva son los catalogados como “salvadores” ya que apoyan proactivamente a la víctima y se enfrentan a los acosadores. Los pasivos constructivos empatizan con la víctima, pero no se involucran en la ayuda o la situación (apoyo emocional, les ofrecen su amistad, etc.). Los activos destructivos se comportan como los acosadores y facilitan y refuerzan los comportamientos de estos. Por último, los pasivos destructivos no se involucran y se mantienen al margen (testigos mudos, ambivalencia, ignoran el maltrato, etc.).

Aunque los factores personales y situacionales van a tener un gran peso en las interpretaciones de los actos de acoso, el papel de las emociones es fundamental para entender los mecanismos subyacentes en las respuestas del testigo (ver figura 2.7) (Niven et al., 2020). Cuando los testigos experimentan ira contra los acosadores, es más probable que respondan de manera activa y constructiva (Mitchell et al., 2015; O'Reilly y Aquino, 2011), sin embargo, cuando se alegran del mal ajeno (por envidias o competitividad, por ejemplo) es más probable que respondan ante el maltrato de manera activa y destructiva o que excluyan a la víctima (Li et al., 2019).

Las respuestas pasivas están asociadas a la empatía y la simpatía. Cuando el testigo siente simpatía hacia la víctima suelen mostrarse cercano e intentan cuidarla desde el punto de

vista emocional (Desrumaux et al., 2018). En cambio, cuando los testigos sienten miedo, la respuesta más probable es la pasividad destructiva a través de la indiferencia o evitando proporcionar apoyo a la víctima (Mulder et al., 2014). Además, en ocasiones, los testigos pueden tener el temor de que al involucrarse la situación de la víctima empeore (Wu y Wu, 2019).

Desde el punto de vista cognitivo, la evaluación e interpretación de los acontecimientos también influyen en la toma de decisiones. Cuanto más intenso es el acoso, más probabilidad de que los testigos respondan de manera activa y constructiva (Desrumaux et al., 2018; Hellemans et al., 2017). En cambio, cuando el testigo asume la postura del perpetrador y atribuye la culpa de la situación a la víctima actuará de manera destructiva (Fiori et al., 2016; Mulder et al., 2014).

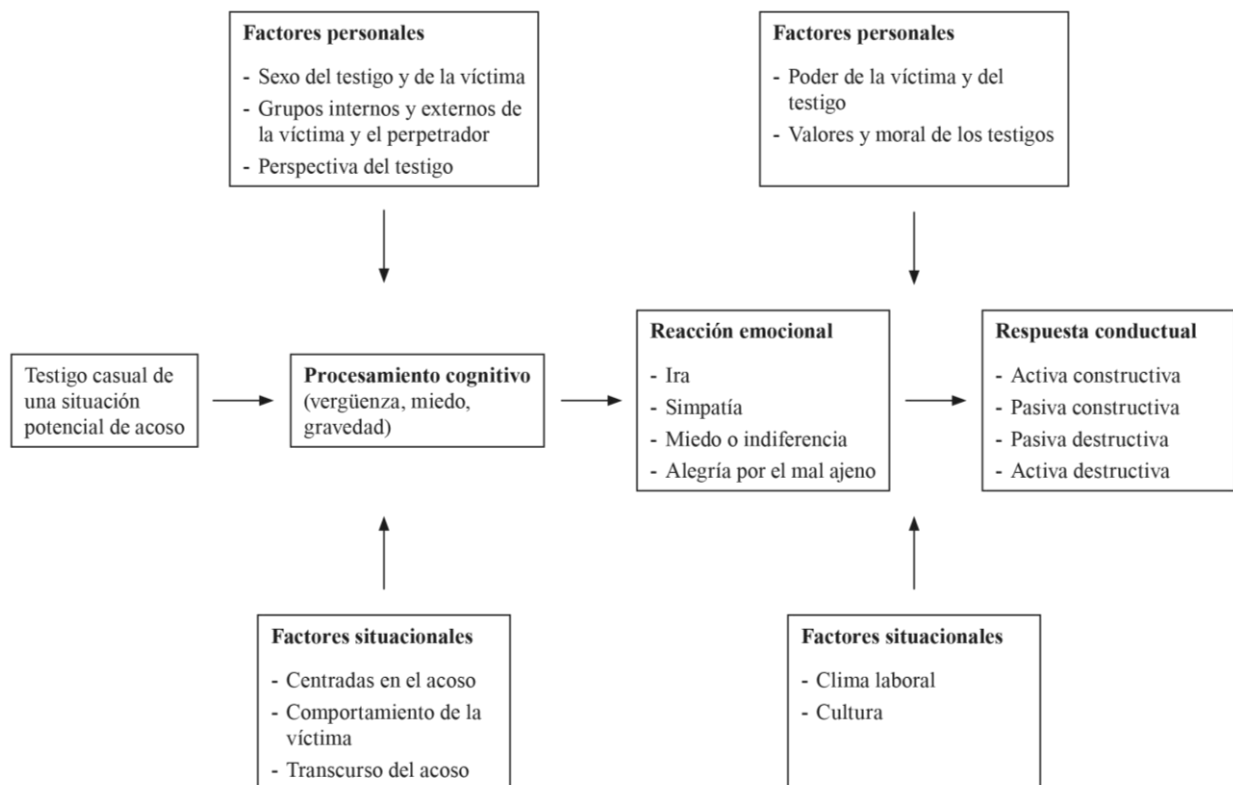
Cuando el testigo considera que la víctima no se merece el trato, es más probable que experimente sentimientos de ira que facilitan su participación activa en la protección de la víctima (Mitchell et al., 2015). Sin embargo, existe menos probabilidad de que los testigos actúen de manera constructiva cuando las víctimas responden a los ataques de manera incivilizada (violencia reactiva) (Henkel et al., 2017). Por último, la participación de los testigos estará influida por su posición de poder, sentimiento de eficacia y valores personales. Cuando los testigos tienen estas características es más probable que confronten al acosador de manera constructiva (Hellemans et al., 2017; Mitchell et al., 2015).

En cuanto a la influencia de las variables de la organización en la respuesta de los testigos, los resultados son dispares. MacCurtain et al., (2018) señalan que, en las organizaciones con unos valores morales asentados en el respeto y la cordialidad, y donde se espera que la empresa castigue los actos de acoso, es menos probable que los testigos respondan de manera destructiva, favoreciendo la respuesta activa y constructiva. En cambio, O'Reilly y Aquino (2011) señalan que este tipo de empresas con valores morales muy marcados eliminan

la tendencia de respuesta de los testigos ya que estos piensan que la empresa será quien tome medidas para frenar la situación de acoso.

**Figura 2.7**

*Modelo de procesamiento de la respuesta del testigo al acoso*



Nota: Adaptación de Niven et al. (2020)



### CONSECUENCIAS DEL *MOBBING*

---

#### 3.1. Introducción

Parte del interés que ha despertado este fenómeno se debe al impacto devastador que tiene en sus víctimas y sus diferentes ámbitos. Aunque lejos de ser un problema circunscrito a las consecuencias psicopatológicas de los trabajadores afectados, nos encontramos ante un fenómeno que traspasa las fronteras de la intimidad para terminar impactando en grupos sociales, departamentos, organizaciones y la sociedad en general (Hogh et al., 2019; Mikkelsen et al., 2020). Numerosos estudios han puesto de relieve la asociación entre el acoso y enfermedades de larga duración que implican la ausencia del trabajador en su puesto laboral y jubilación anticipada (Grynderup et al., 2016; Hogh et al., 2019; Nabe-Nielsen et al., 2016). El *mobbing* igualmente se ha considerado como un fuerte predictor del desempleo (Glabek et al., 2015).

El trato a las víctimas ha variado en las últimas décadas, especialmente en relación a la víctima de delitos violentos, aumentando los estudios y los recursos dirigidos a la asistencia, atención el apoyo y la acogida de las víctimas. En base a estos avances la victimología se ha convertido en un área de conocimiento con entidad propia (Tamarti, 2006). Esta área de conocimiento cada vez tiene más presencia en el horizonte jurídico y el sistema de justicia a través de disciplinas como la psicología jurídica y la criminología, sobre todo en relación a los delitos violentos y contra la libertad sexual (Esbec, 2000).

A pesar de este avance, todavía hay serios problemas para abordar situaciones de victimización más sutil e íntima, como las relacionadas con el *mobbing* (González-Trijueque, 2007). En este sentido, la doctrina científica ha cumplido un papel esencial en la conceptualización del acoso y protección del trabajador ante las carencias legislativas (Dujo et al., 2019). Incluso dentro del marco legal, aunque todavía queda un largo recorrido, muchos países, incluido España, van ampliando leyes cada más específicas para el *mobbing* y cada vez la acción preventiva gana más terreno en materia de formación e información.

Estos avances en victimología implican también una evolución en la metodología orientada a evaluar el daño resultante de delitos violentos. En la actualidad las víctimas son examinadas por técnicos especialistas y equipos multidisciplinares que determinarán el daño psíquico (patología emergente) y su causalidad con el hecho victimizante o potencialmente traumatizante, prestando atención a los posibles intentos por simular o manipular (Esbec, 2000; Muñoz, 2013).

En el presente capítulo se va hacer un recorrido por las principales consecuencias del *mobbing*, tanto en la víctima, desde el punto de vista psicopatológico y funcional, como en su entorno, organización y sociedad.

### **3.2. Para la víctima**

Para entender el proceso de victimización a la que está expuesta una víctima de *mobbing*, debemos tener muy presente que, además de la propia naturaleza de las conductas de hostigamiento, que es heterogénea, se suma la duración, frecuencia y sistematicidad. Esta repetición y acumulación de las conductas es lo que en muchas ocasiones aporta el potencial lesivo a un conjunto de conductas aparentemente anodinas (Einarsen et al., 2020; Nicholson y Griffin, 2016; Martínez-Corts et al., 2015). Al igual que entendemos el *mobbing* como un proceso, el impacto del mismo en la víctima también se da manera progresiva. A medida que la víctima va tomando conciencia de lo que está pasando, observa la destrucción de su tejido

social en el trabajo (pérdida de apoyo instrumental y emocional) y ve como sus estrategias no funcionan, pasa por diferentes fases que la llevan a la anulación personal y laboral (Borrás, 2002). En este proceso la víctima emplea estrategias para gestionar la tensión emocional, como la rumiación, lo que correlaciona positivamente con depresión (Pindek, et al., 2018).

En un primer momento la manifestación sintomatológica emocional reactiva puede ser moderada, cursando con vergüenza y culpabilidad, problemas de concentración, hipervigilancia, trastornos del sueño y mayor accidentabilidad laboral. En ocasiones, el acosador o el propio grupo emplean estas conductas erráticas como argumento para justificar sus actos y victimizar aún más a la víctima. Es posible que tanto fuera como dentro del entorno laboral se sienta aislada e incomprendida, lo que reforzará su aislamiento y patrones autopunitivos (Piñuel, 2001). Con el tiempo la sintomatología padecida aumenta en intensidad e impacto funcional hasta el punto de cronificarse o configurar un cuadro psicopatológico. Finalmente, la víctima abandona voluntariamente o a la fuerza su puesto de trabajo (Leymann, 1996; Piñuel, 2001).

Las consecuencias van a depender de la intensidad y duración del estresor y de las variables individuales y contextuales del trabajador (Hirigoyen, 2001; Piñuel, 2001). A pesar de haber abandonado el puesto de trabajo, en muchas ocasiones, la víctima sigue arrastrando el proceso de victimización y la atribución causal negativa lo que le impide llevar una vida normal o volver a buscar otro trabajo (Hallberg y Strandmark, 2006; Piñuel, 2001). En esta línea, estudios recientes asocian el *mobbing* con incapacidad laboral, ideación suicida y fracaso laboral (Hogh et al., 2019).

### **3.2.1. Psicopatología en la víctima**

Uno de los grandes problemas a la hora de evaluar el daño psíquico resultante del acoso es el carácter poco específico de los síntomas, ya que pueden formar parte de varias categorías diagnósticas. Las investigaciones ponen de relieve que, a nivel clínico, la sintomatología que

padecen las víctimas de acoso es muy diversa y heterogénea, pero está altamente relacionada con el malestar psicológico (González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2006; Mikkelsen et al., 2020). Existe una unanimidad a la hora afirmar que la exposición al acoso correlaciona positivamente, al menos de manera de moderada, con sintomatología clínica en las víctimas (Dujo et al., 2020; Harvey et al., 2017, Hansen et al., 2014; Verkuil et al., 2015).

En las últimas décadas, el avance en los estudios sobre la asociación entre acoso y psicopatología ha sido muy extenso, aunque los estudios cuantitativos transversales empleando muestreo no aleatorizados y cuestionarios autoadministrados son los más habituales (Neall y Tuckey, 2014; Nielsen y Einarsen, 2018).

No obstante, existen numerosas aproximaciones cualitativas y mixtas que estudian la relación entre acoso y psicopatología. En cuanto a los estudios cualitativos, por ejemplo, mediante entrevistas, las víctimas reportan pérdida de confianza, sentimientos de inutilidad, culpa, vergüenza o autodesprecio (O'Donnell et al., 2010). El acoso se asocia igualmente con problemas de sueño, dificultades en la concentración, miedo, ansiedad, síntomas depresivos, cambios de humor y una baja expectativa de superación (Hallberg y Strandmark, 2006). Los estudios mixtos que aúnan la aproximación cuantitativa y cualitativa llegan a conclusiones similares. El acoso se relaciona con malestar psicológico reactivo caracterizado por problemas de sueño, preocupación, miedo, dificultades de concentración, síntomas somáticos, frustración y síntomas depresivos, entre otros (Carter et al., 2013; Chambers et al., 2018).

La base del daño psíquico suele ser emocional, con síntomas del espectro ansioso-depresivo y dolencias psicosomáticas (Rodríguez-Muñoz et al., 2017). Tanto los síntomas somáticos (Meseguer et al., 2008), depresión (Demir et al., 2013), agotamiento y *burnout* (Løkke y Bysted, 2016) como la ansiedad (Moreno-Jiménez et al., 2007a) y síntomas de estrés postraumático (Balducci et al., 2012) son habituales en las víctimas.

Tal vez la ansiedad y la depresión son los problemas psicológicos más asociados al acoso (Harvey et al., 2017; Theorell et al., 2015; Verkuil et al., 2015). Si tomamos de referencia la población general, la depresión y la ansiedad son los trastornos mentales más prevalentes, siendo la depresión el trastorno que ocupa la primera posición en el ranking y además de ser la primera causa de muerte por suicidio (WHO, 2018).

Numerosos estudios señalan que el acoso está fuertemente relacionado con un mayor riesgo de depresión (Conway et al., 2018a; Gullander et al., 2014; Reknes et al., 2014). Einarsen y Nielsen (2015) llegaron a esta misma conclusión en un estudio longitudinal de hasta 5 años de seguimiento. La investigación de Loerbroks et al. (2015) asoció el acoso con síntomas depresivos tanto un año como tres años después. En esta misma línea, Rugulies et al. (2012) encontraron que había asociación entre la frecuencia del acoso y el inicio de la depresión (a mayor frecuencia, mayor riesgo).

En un estudio reciente trasversal con dos muestras de Török et al. (2016) se examina la relación entre síntomas depresivos y acoso en función de la categoría del acosador (superior, subordinado, paciente, etc.). En una de las muestras se observó que los participantes que habían experimentado acoso de sus superiores obtuvieron puntuaciones medias más altas en sintomatología depresiva, en comparación con aquellos que habían sido acosados por sus compañeros. En la segunda muestra, se obtuvieron los mismos resultados, pero esta vez comparando el acoso entre superiores y clientes. Una posible explicación a estos resultados es la importancia del desequilibrio de poder en los procesos de acoso, en la medida en que potencia la incapacidad de la víctima para defenderse y afrontar la situación (Reknes et al., 2016).

La ansiedad, o en general los síntomas prototípicos del estrés psicológico reactivo (por ejemplo, el trastorno adaptativo mixto), también presentan una fuerte asociación con el acoso. En este sentido, tanto el estudio de Grynderup et al., (2016) como el de Nabe-Nielsen et al.

(2017) señalan una relación positiva significativa entre sintomatología asociada al estrés psicológico y el *mobbing* hasta 2 años después. Estos datos fueron confirmados por un estudio longitudinal en Japón acerca de la estabilidad o cambio de los síntomas. En el estudio citado hallaron que en personas víctimas de acoso había un alto riesgo de que la sintomatología se mantuviera hasta dos años después (Taniguchi et al., 2016).

Debido a lo difuso de los cuadros emocionales estudiados, un diagnóstico prototípico en este tipo de situaciones es el Trastorno Adaptativo, siendo un diagnóstico conservador en aquellos casos en los que la víctima no desarrolla una sintomatología con la intensidad suficiente para ajustarse a los criterios TEPT (Tehrani, 2004). Precisamente, gran parte de la línea de investigación en materia de daño psíquico y acoso ha seguido la línea del trauma. Diversos estudios han señalado que las víctimas de *mobbing* padecen patrones sintomatológicos similares incluso más graves que víctimas de eventos puntiformes (un solo evento de naturaleza traumática ajustado al criterio A del TEPT) (Matthiesen y Einarsen, 2004; Nielsen et al., 2015a).

El TEPT es un trastorno mental que pivota en torno a tres elementos principales, la reexperimentación del evento traumático, la evitación de personas o sitios que recuerdan al evento traumático, y la elevada activación psicofisiológica (*arousal*). Esta relación se mantiene incluso cuando la persona ha sufrido otros eventos traumáticos recientes (Balducci et al., 2011).

La relación entre el acoso y TEPT es explicada desde la Teoría Cognitiva del Trauma (Janoff-Bulman, 1992) en la que se pone de relieve como un evento puede ser considerado traumático en la medida en que destroza los supuestos básicos de la persona sobre sí misma y el mundo. El acoso laboral puede ser entendido como una experiencia potencialmente traumática que hiere los esquemas internos cognitivos de la persona para convertir al mundo en un lugar hostil e incontrolable.

Especialmente relevante es la relación entre el *mobbing* y la ideación suicida (Romeo et al; 2013; Van Orden et al., 2010). El suicidio supone el 1,5 % de muertes en todo el mundo (OMS, 2017). A este dato debemos añadir que muchas personas tienen intentos de suicidio que fracasan. La ideación suicida puede explicarse desde la desesperanza y el aislamiento que experimentan las víctimas de *mobbing* (Nielsen et al., 2015b). Leach et al. (2017) en una reciente revisión sistemática indican la existencia de una correlación positiva entre acoso laboral y la ideación suicida. Nielsen et al., (2015b, 2016a) señalaron en un estudio longitudinal, la correlación positiva entre ideación suicida y *mobbing* (especialmente en su dimensión de intimación física) hasta cinco años después (ver tabla 3.1).

**Tabla 3.1**

*Estudios de estrés postraumático y mobbing*

<b>Autores</b>	<b>Resultados</b>
Leymann y Gustafsson (1996)	92 % de los pacientes presentaban síntomas compatibles con TEPT
Kreiner et al. (2008)	El 55 % presentaban resultados compatibles con el diagnóstico de TEPT
Rodríguez-Muñoz et al. (2010)	El 42,6 % de la muestra resultó compatible con criterios de TEPT, mientras que el 54,1 % no cumplía el criterio A1 (DSM-IV)
Mikkelsen y Einarsen (2002)	29 % cumplían criterios DSM para el diagnóstico de TEPT
Matthiesen y Einarsen (2004) y Tehrani (2004)	Alta prevalencia de síntomas de TEPT en víctimas de <i>mobbing</i> .
Scott y Stradling (1994)	Individuos expuestos a estresores laborales (despidos masivos o acoso) han desarrollado síntomas de TEPT
Nielsen et al. (2015a)	En el metaanálisis se estimó que un 57 % de las víctimas reportaban síntomas del TEPT. Correlación de 0,42 entre síntomas postraumáticos y acoso

Nota: Tomado de Dujo et al. (2019)

La hipervigilancia, hiperalerta, y desconfianza son síntomas habituales (González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2006). Como se ha expuesto anteriormente, la mayor parte de las estrategias de acoso son sutiles y aparentemente anodinas. Es la suma de estas estrategias lo que aporta un carácter especialmente destructivo al acoso en forma de “gota china” sobre la víctima. Esta recibe múltiples microtraumatismos que terminan por desgastar sus recursos de aforamiento. Esto implica que a lo largo del proceso de acoso la víctima intenta poner en práctica numerosas estrategias de afrontamiento hasta que se produce el agotamiento, con su correspondiente sentimiento de derrota e indefensión (González-Trijueque, 2007).

El carácter simbólico y sutil de la violencia ejercida, y en ocasiones su manifestación intermitente dentro de un proceso continuo, implican una defensa psicológica de la víctima en forma de suspicacia e hipervigilancia que ha de distinguirse de la “paranoia”. La primera es una repuesta reactiva congruente ante un estresor objetivo (elevación del arousal) (Martínez-Hernández y Medeiros-Ferreira, 2010) y la segunda es un error en el sistema atribucional e interpretativo del sujeto (APA, 2014).

Una de las cuestiones más importantes dentro de la evaluación clínico-forense es el curso y el pronóstico de la sintomatología objetivada de cara a la valoración del daño como lesión o secuela. Las investigaciones al respecto han señalado que las víctimas de acoso sufren daños irreparables y modificaciones psíquicas estables (Hirigoyen, 2001). Estos cambios fruto del impacto cognitivo y emocional del trauma pueden implicar para la víctima mayores sentimientos de ineficacia, aislamiento, patrones obsesivos, suspicacia, hipersensibilidad, desesperanza e indefensión generalizada (Hirigoyen, 2001). La ruptura de las creencias y de la visión del mundo como un entorno estable, justo y seguro, generan sentimientos de indefensión y falta de control, lo que afecta directamente a los sistemas cognitivos de los sujetos, condicionando la manera que tienen las víctimas de relacionarse con los demás y consigo mismas (ver tabla 3.2) (Janoff-Bulman, 2010).



El *mobbing* no solo afecta a la salud mental de la víctima, sino que las vuelve más vulnerables (Cole et al., 2016). Hoprekstad et al., (2019) estudiaron la influencia que tenía la victimización previa de acoso en victimizaciones posteriores, indicando una correlación positiva mayor con depresión en sujetos previamente identificados como víctimas de acoso. Investigaciones previas habían señalado que las víctimas de acoso respondían a los conflictos de manera cualitativamente distinta que las no víctimas (Baillien et al., 2017), teniendo una vivencia afectiva negativa mayor en comparación con las no víctimas.

Los problemas en el bienestar y salud mental en el trabajador que correlacionan con el *mobbing* son diversos y varían de una persona a otra, pero están relacionados mayoritariamente con el estrés y la respuesta emocional del sujeto. Para entender el impacto del *mobbing* en la víctima debemos tener presente la interrelación entre las características individuales de la persona, su valoración de la situación y las estrategias de afrontamiento empleadas (Zapf y Einarsen, 2020).

Numerosos estudios han relacionado el acoso con el *burnout* (Dujo et al., 2020; Nielsen y Einarsen, 2012; Verkuil et al., 2015). Como ya se ha explicado el *burnout* o síndrome de desgaste profesional es un padecimiento que tiene como causa la exposición del trabajador a un elevado estrés derivado de unas condiciones laborales negativas. A diferencia del acoso, la naturaleza de los estresores es de naturaleza laboral. Este síndrome está constituido por tres elementos, la despersonalización, la falta de realización y el agotamiento emocional (Bakker, et al., 2014).

Dentro de los estudios longitudinales que han podido demostrar una evidencia más sólida en materia de causa-efecto entre el acoso y el *burnout* destaca el estudio desarrollado por Tuckey y Neall (2014). Este estudio señala que la exposición a conductas de hostigamiento es un predictor del incremento del agotamiento emocional hasta seis meses después. Resultados

similares fueron obtenidos por Laschinger y Fida (2014). En este estudio las conductas negativas predicen en un año de seguimiento el agotamiento emocional y la despersonalización.

También es habitual el consumo de sustancias como estrategia de afrontamiento negativa orientada a la emoción. Este patrón es habitual en entornos laborales y está condicionado por las condiciones laborales (horarios, exigencia, estrés, monotonía, etc.), la insatisfacción que experimenta el trabajador y la precariedad (Traweger et al., 2004). En el caso del *mobbing*, las víctimas emplean el consumo de sustancias para compensar la falta de apoyo emocional y la seguridad perdida, con el objetivo de reducir su malestar (Pérez-Bilbao et al., 2001). Este tipo de patrones pueden reducir el malestar a corto plazo, pero son claramente perjudiciales con el paso del tiempo, siendo una patología en sí misma, pero pudiendo igualmente agravar otras patologías. El *mobbing* se ha relacionado igualmente con el consumo de drogas psicotrópicas (Lallukka et al., 2012). En el estudio de Lallukka et al. (2012) señalan la existencia de una relación entre la prescripción de medicamentos psicotrópicos y el acoso (actual y previo) tanto en hombres como en mujeres (en las mujeres la relación no fue significativa en el acoso previo).

El *mobbing* también se ha relacionado con indicadores fisiológicos de estrés, en especial con problemas del sueño, ya que este tipo de dificultades están asociadas a una gran interferencia en el funcionamiento del trabajador, mayor riesgo de diabetes (Cappuccio et al., 2010) y de problemas cardiovasculares (Cappuccio et al., 2011). Cuando hablamos de problemas de sueño nos referimos a baja calidad del descanso (Notelaers et al., 2006); dificultades para dormir o la necesidad de algún fármaco o droga para ayudar a conciliar el sueño (Vartia, 2001).

En conclusión, se puede afirmar que toda la investigación científica hasta la fecha apunta en la misma dirección al señalar que el impacto del acoso implica una limitación funcional en la víctima que termina por afectar a todas las esferas de su vida. El daño termina

trascendiendo la esfera individual de la víctima afectando sus relaciones sociales, familiares. La desmotivación, el aislamiento, la hipersensibilidad a la crítica el sentimiento de incompreensión, y todo el conjunto de síntomas de naturaleza emocional dificultará su relación con los demás y con el entorno (Mikkelsen et al., 2020).

**Tabla 3.2**

*Estudios sobre psicopatología y mobbing*

Sintomatología	Estudio	Tipo	Resultados
Ideación suicida	Leach et al. (2017)	Revisión sistémica	Ocho estudios: relación positiva entre <i>mobbing</i> e ideación suicida
	Nielsen et al. (2015b)	Estudio longitudinal con muestra aleatoria en tres tiempos (N= 1856)	Relación positiva entre ideación suicida y <i>mobbing</i> (OR=2,05; 95 % CI= 1,08 a 3,89) Prevalencia de ideación suicida: T1: 4 % /T2: 5 %/ T3: 4,2 %
	Nielsen et al. (2016a)	Estudio longitudinal de 3 tiempos durante 5 años. N=1291 en 3 tiempos y N= 2062 en los últimos 2	Exponerse a conductas de intimidación física incrementa el riesgo hasta 2 OR= 10,68 (95 % CI= 4,13 a 27,58) y 5 años después OR= 6,41 (95 % CI= 1,85 a 22,14)
Ansiedad	Butterworth et al. (2015)	Estudio longitudinal	Hasta 2 y 3 veces más probabilidades de padecer ansiedad
Sintomatología postraumática	Nielsen et al. (2015a)	Metaanálisis	Correlación entra <i>mobbing</i> y sintomatología: 0,42 (95 % CI: 0,36-0,48; p<0,001)
	Nielsen et al. (2017b)	Estudio longitudinal a dos tiempos	Aumento de riesgo de síntomas postraumáticos. Síntomas postraumáticos como antecedentes del acoso
Malestar psicológico reactivo	Taniguchi et al. (2016)	Longitudinal	Asociación significativa entre la exposición crónica a conductas negativas y riesgo de estrés psicológico dos años después.
Depresión	Einarsen y Nielsen (2015)	Longitudinal (cinco años)	Mayor riesgo de depresión en acosados
<i>Burnout</i>	Lever et al. (2019)	Revisión sistemática	Once estudios correlacionaban acoso y <i>burnout</i>
Indicadores fisiológicos de estrés	Kostev et al. (2014)	Estudio trasversal	Problemas para dormir
	Hansen et al. (2014)	Longitudinal (2 años)	Problemas de sueño en victimas ocasiones: =R=3,77 (1,34-10,65) y frecuentes: OR= 1,98 (0,64-6,13)

Nota; T1: tiempo1; T2: tiempo 2, T3: tiempo 3; CI: *confidence interval*; OR: *odds ratio*

### **3.3. Para la organización**

El impacto psicológico del acoso en las víctimas termina por afectar de alguna manera al funcionamiento de las organizaciones o administraciones donde se produce. Los problemas de concentración, la falta de iniciativa, la inseguridad y la falta de motivación pueden traducirse en mayor absentismo, reducción de la efectividad o abandono (Glambek et al., 2014). Lo que afecta a la persona, puede afectar al grupo, posteriormente al departamento y finalmente a la organización en términos productivos y económicos (Hansen et al., 2018; Hogh et al., 2019).

Incluso cuando el *mobbing* es atajado satisfactoriamente, conlleva un precio y un esfuerzo que no es gratuito. En aquellos casos en los que la respuesta llega a tarde o directamente no llega, las consecuencias son mucho peores, incluyendo la afectación de las relaciones públicas y las implicaciones legales derivadas (Sansone y Sansone, 2015). En términos generales el *mobbing* se relaciona con el abandono voluntario o involuntario del puesto de trabajo (Hogh et al., 2011; Nabe-Nielsen et al., 2017), el desempleo (Glambek et al., 2015), la discapacidad y la jubilación anticipada (Nabe-Nielsen et al., 2017).

#### **3.3.1. Absentismo laboral por enfermedad**

Tal vez el absentismo es una de las consecuencias más lógicas relacionadas con el acoso, pero su demostración empírica ha sido siempre relativamente débil (Hoel y Cooper, 2000; Vartia, 2001) en parte puede deberse a la baja tendencia a reconocer el absentismo en los estudios.

El absentismo engloba dos factores, la posibilidad de asistir al trabajo y la motivación personal para acudir (Steer y Rhodes, 1978). En este sentido, la enfermedad del trabajador y la insatisfacción laboral pueden ser mayores que la presión normativa social de acudir al puesto de trabajo. El absentismo puede ser una consecuencia directa de la imposibilidad de acudir al trabajo por cuestiones médicas. Igualmente, utilizar del absentismo como estrategia de afrontamiento ante una experiencia estresante puede ser contraproducente a largo plazo, ya que

potencia el aislamiento social (real o percibido), por lo que no se considera una estrategia adecuada o eficaz para frenar eficazmente el acoso (Zapf y Gross, 2001).

Hoel y Cooper (2000) encontraron que las víctimas de *mobbing* se tomaban hasta siete días más de baja por enfermedad. En la misma dirección Quine (2001) señala en su estudio con enfermeras que un 8 % habían tenido días libres a consecuencia del acoso. Esta cifra aumenta a un 17 % y un 10 % en el estudio de Vartia (2001).

En un meta-análisis de Nielsen et al. (2016b) encontraron 17 estudios en el contexto nórdico de alta calidad donde se relacionaba el acoso con el riesgo de absentismo por enfermedad. En un estudio desarrollado en Dinamarca sobre la atención sexual no deseada, que es considerada como una forma de acoso, se obtuvieron resultados similares, con la peculiaridad de que, a pesar de que las mujeres estaban más expuestas a esta atención, los hombres correlacionaban más con el riesgo de absentismo por enfermedad (Hogh et al., 2016). Estas conclusiones están en la misma línea que las obtenidas en otros países de Europa (Niedhammer et al., 2013).

El estrés percibido y la mala calidad del sueño se han identificado como variables mediadoras entre el acoso y el absentismo por enfermedad (Grynderup et al., 2016; Nabe-Nielsen et al., 2016). En un estudio belga desarrollado por Janssens et al. (2016) es el acoso laboral la variable mediadora entre las condiciones psicosociales del trabajo y el absentismo por enfermedad, es decir, el aumento de la presión en las condiciones psicosociales aumentaría la prevalencia del acoso, lo que daría como resultado un aumento del absentismo por enfermedad.

### **3.3.2. Abandono del puesto de trabajo y retirada del mercado laboral**

A lo largo de estos años se han realizado muchos estudios que abordaban las intenciones de abandonar el puesto del trabajador, pero no el abandono en sí (Hayes et al., 2012; Wilson et al., 2011). Esto es importante en la medida en que la intención de abandonar el puesto de trabajo

es un predictor del abandono (Begley, 1998), pero no siempre se lleva a cabo (Berthelsen et al., 2011). Además, la mayoría de los estudios se han centrado en el sector sanitario, por lo que sería necesario ampliar estas investigaciones a otros grupos ocupacionales (Hogh et al., 2019).

Como se ha mencionado anteriormente, el acoso correlaciona con el riesgo de abandono voluntario e involuntario del puesto de trabajo. En un estudio longitudinal de cohorte en tres tiempos (*three-wave*), Hogh et al. (2011) encontraron que la exposición a acoso en el momento dos aumentaba el riesgo de abandonar el trabajo. Además, aquellos trabajadores que refirieron recibir acoso en el momento uno y dos tenían más probabilidad de señalar como motivos del abandono carencias en el liderazgo, exposición a acoso, violencia, amenazas o acoso sexual y problemas de salud derivada del trabajo. Este es uno de los pocos estudios que explora los motivos por los que el trabajador abandona el puesto de trabajo.

Otro estudio de Nabe-Nielsen et al. (2017) señala resultados similares en un periodo de seguimiento de 12 meses, estando la relación existente entre acoso y abandono mediada por el estrés psicológico. Por el contrario, en el estudio de Clausen et al. (2016) con tres grupos de trabajadores (servicios sociales y ventas, administrativos y operarios) no mostró resultados significativos, excepto en la valoración de los grupos por separado, pero sí existe un mayor riesgo de abandono en el grupo administrativo que habían señalado recibir acoso, en comparación con las no víctimas.

En otro estudio longitudinal desarrollado en Canadá en el sector de la sanidad pública, los trabajadores que señalaron en el primer momento de medición uno (T1) acoso, tuvieron mayor riesgo de padecer problemas de salud asociados al trabajo y actitud negativa ante el trabajo 12 meses después T2 (segundo momento de medición). Esta asociación estaba mediada por la satisfacción de las necesidades de los trabajadores en autonomía y afinidad en el T2 (Trépanier et al., 2013).

Como se ha expuesto anteriormente, en ocasiones el impacto emocional en la víctima no remite cuando abandona el puesto de trabajo. El acoso laboral también se relaciona con la expulsión del trabajador del mercado laboral y su jubilación anticipada. Glambek et al. (2015) indicaron en su estudio longitudinal, de cinco años, que el acoso laboral era un indicador de la salida del trabajador del mercado laboral. Resultados similares obtuvieron Nabe-Nielsen et al. (2017) quienes pusieron de relieve un mayor riesgo de desempleo (de dos a cinco años) mediada por la respuesta de estrés experimentada.

### **3.3.3. Productividad**

La productividad es difícil de medir por lo que, a pesar de que parece lógica su relación negativa con el acoso, existen pocas investigaciones centradas en su estudio. Diversos estudios han puesto de relieve esta correlación (Einarsen et al., 1994; Hoel et al., 2001). En ocasiones, las víctimas de acoso invierten más esfuerzos con el objetivo de demostrar su implicación y su lealtad al grupo o la organización. Este afrontamiento puede llevar al trabajador al agotamiento mental, reduciendo su capacidad de concentración y atención. Los problemas de concentración facilitan los errores y puede influir negativamente en la calidad del producto. Además, puede causar irritación con los compañeros. En esta línea se ha demostrado que acudir al trabajo, a pesar de tener problemas de salud, se relaciona con un trabajo menos efectivo, y al igual que ocurre con absentismo, puede perjudicar a la organización (González-Trijueque, 2007).

## **3.4. Para la sociedad**

En el año 2002, según la Comisión Europea, el estrés en el trabajo supuso un coste de entre 185 000 y 289 000 millones de euros anuales por enfermedades relacionadas con el trabajo. Recientemente una investigación realizada en el 2013 eleva los datos 617 000 millones de euros de gastos derivadas de la depresión relacionada con el trabajo, donde se incluye el absentismo y el presentismo, la pérdida de productividad, los costes sanitarios y de incapacidad

(EU-OSHA, 2014). En España la UGT (2013) estimó que entre el 11 y el 27 % de los trastornos mentales estaban asociados a las condiciones laborales, con un coste de entre 150 y 372 millones en 2011 (EU-OSHA, 2014).

El acoso, como si de un efecto dominó se tratara, afecta a los distintos niveles de la empresa y termina por trascender a la sociedad en forma de pérdida de fuerza de trabajo, gasto económico en bajas médicas, incapacidades y una visión social negativa del trabajo (Pérez-Bilbao et al., 2001). Es difícil cuantificar los gastos económicos derivados de la pérdida potencial de mercado a causa de la publicidad y la mala reputación obtenida por la empresa (Hogh et al., 2019). Además, los resultados no son comparables ni extrapolables entre países por condicionantes macroeconómicos y sociales (Giga et al., 2008). En el 2011, dos estudios estimaron la pérdida económica asociada al acoso. Uno de ellos estimó en 1 millón de euros en gastos relacionados con enfermedades en base al riesgo de absentismo por enfermedad (Schnohr et al., 2015).

El otro estudio, desarrollado en Australia, calculó que la depresión derivada del acoso suponía un gasto de 693 millones dólares australianos al año (McTernan et al., 2013). En España, estudios como el de Pastrana (2002) y Carnero y Martínez (2005) señalan un coste derivado del acoso laboral de 52 000 y 62 000 millones de euros respectivamente (EU-OSHA, 2014).

### **3.5. Para los testigos**

Ser testigo del acoso puede ser atemorizante, ya que plantea la posibilidad de que la próxima víctima puedes ser tú. Cuando un trabajador presencia un maltrato a otro compañero, y nadie hace nada, está recibiendo un mensaje claro de que en esa organización se validan ciertos tipos de comportamientos inmorales, lo cual puede afectar a los niveles de satisfacción del testigo, así como una respuesta de tensión ante las conductas negativas, altos niveles de estrés (Sims y Sun, 2012), agotamiento emocional (Totterdell et al., 2012) y síntomas de



depresión. Ser testigo de *mobbing* también puede implicar un elevado sentimiento de injusticia y una pérdida de compromiso con la organización, ya que observan cómo su propia organización no cuida a sus empleados, por lo que se activan sentimiento de inseguridad y desprotección (Parzefall y Salin, 2010).

### **HALLAZGOS EMPÍRICOS: PREVALENCIA, SEXO, ESTATUS Y SECTORES LABORALES**

---

#### **4.1. Prevalencia internacional del acoso**

El primer punto a tener en cuenta para la medición del acoso es la determinación de las características principales que lo definen. El acoso es considerado como: a) un proceso que implica un conjunto de actos negativos de manera sistemática y prolongada en el tiempo, b) estos comportamientos de hostigamiento no son consentidos por la víctima y se producen de manera sistemática y duradera, c) llevan a una situación de desequilibrio de poder; d) la víctima percibe que hay una intención de dañar; y e) tiene graves consecuencias en la salud y bienestar de quien lo sufre (Notelaers et al., 2018).

El acoso está configurado en esencia por un conjunto de conductas negativas a las que se ha expuesto un trabajador que se percibe como víctima, es decir, muchas de las conductas relacionada con el acoso se han identificado a partir de las respuestas de las víctimas a cuestionarios específicos de medición que abarcan actos negativos o incívicos en el trabajo, en un determinado marco temporal (habitualmente una vez a la semana durante al menos seis meses). Esta aproximación correspondería al criterio operativo de medición. En este método las categorías resultantes se determinan en función de la frecuencia de exposición durante seis meses: Expuesto frecuentemente a acoso grave, expuesto a acoso ocasional, o no expuesto a acoso (León-Pérez et al., 2019b).

La mayor o menor restricción en los criterios empleados influirá en los índices de prevalencia del acoso (Keashly, 2018), lo que implica que, a pesar de que existe un consenso a

la hora de determinar los comportamientos que configuran el acoso, no está delimitado el número de conductas negativas que son necesarias o la severidad de cada uno de los comportamientos (León-Pérez et al., 2019b).

La percepción de la víctima es un requisito fundamental para la medición del acoso (Zabrodska et al., 2016). Lazarus y Folkman (1984) señalan, en base a la teoría transaccional del estrés, que la percepción de la víctima es un prerrequisito en la medida en que es necesaria para evaluar la severidad de la situación. El método del autoetiquetado o subjetivo parte de esta idea. Este método consiste en que, a partir de una definición de acoso dada, se le pregunta al trabajador si considera que ha sido acosado durante los últimos seis meses (respuesta dicotómica, sí o no). Este sistema tiene importantes limitaciones, ya que la respuesta está condicionada por numerosos factores individuales como la personalidad, las emociones, la cultura o el propio sesgo de victimización (León- Pérez et al., 2019b).

Tradicionalmente, estos dos métodos (el subjetivo y el criterio operativo) han sido los más empleados para la medición del acoso en la investigación internacional, pero debido a las limitaciones, los investigadores han introducido técnicas analíticas que buscan una mayor objetividad (criterios estadísticos) para que los criterios subjetivos de los investigadores o las valoraciones de las víctimas no tengan tanto peso. Además, estas aproximaciones estadísticas basadas en métodos cuantitativos (*Statistical Criterion Method*, SCM) entienden el acoso como un continuo más que como un taxón. Estas dos aproximaciones son los análisis de grupos latentes (*Latent Class Method*, LCC) y la curva ROC basada en las características operativas del receptor (*Receiver Operating Characteristic*, ROC). El LCC realiza una clasificación de los participantes en grupos en base a la exposición descrita, estableciendo un punto de corte en base al número de grupos y su prevalencia (Zapf et al., 2020). La aproximación ROC se basa en los estándares sanitarios para establecer puntos de corte para distinguir víctimas de no víctimas en base a la puntuación obtenida (Notelaers y Einarsen, 2013).

A la hora de valorar la prevalencia del acoso además de prestar atención a los métodos de evaluación debemos observar las posibles diferencias culturales (León-Pérez et al., 2019b). Por ejemplo, en los países donde la agresividad está más tolerada es más probable que se identifiquen menos situaciones relacionadas con el acoso en el trabajo, sin embargo, en países con una clara conciencia del problema y pesar de tener políticas consolidadas de prevención, se pueden dar índices altos de prevalencia debido a que los trabajadores identifican las conductas negativas e incívicas y las reportan más (Grimard y Lee, 2020).

La interpretación que la víctima haga sobre la severidad y las causas de las conductas que percibe va a estar, en gran medida, condicionada por las normas culturales y el contexto social (Keashly, 2018), por lo tanto, la búsqueda de sentido influirá en las reacciones de la víctima (Zabrodska et al., 2016).

Un claro ejemplo son las agresiones físicas. Mientras que en algunos países la vivencia física se considera como un comportamiento más dentro del amplio abanico de conductas relacionadas con el acoso, en España, o Europa en general, se categoriza como un comportamiento independiente (y muy grave), al tener los trabajadores una idea del fenómeno del *mobbing* limitada a ataques de naturaleza psicológica. Lo mismo ocurre con los comportamientos de naturaleza estrictamente laboral (sobrecarga de tareas, fechas de entrega imposibles, etc.). En los países u organizaciones con una cultura organizacional basada en la competitividad, el individualismo y el éxito es posible que este tipo de conductas pasen inadvertidas, o al menos sean más toleradas (Escartín et al., 2011).

En este sentido países con estructuras de poder muy marcadas y aceptadas por los ciudadanos serían menos sensibles a las conductas incívicas o negativas, en comparación con los países en los que existe un mayor equilibrio de poder entre las partes, y por lo tanto menos aceptación del acoso, sin embargo, esta estructura social también puede favorecer a su vez dinámicas de acoso y conductas incívicas en las organizaciones (Power et al., 2013). El sector

laboral o cultura organizacional también puede condicionar los datos de prevalencia. Los modelos más individuales y competitivos pueden facilitar el desarrollo de conductas negativas en comparación con los trabajos en los que se promueve la cultura de la cooperación. Lo mismo ocurre con la construcción social del sexo y su implicación en las dinámicas laborales y personales de poder (León-Pérez et al., 2019b).

En la revisión sistemática de León-Pérez et al (2019b), que es la más extensa y completa hasta la fecha, se han tenidos en cuenta todos estos factores a la hora de interpretar los datos de los distintos métodos empleados.

#### **4.1.1. Europa**

Como era de esperar el acoso en Europa (ver tabla 4.1) está sobrerrepresentado si lo comparamos con el resto de continentes, especialmente en el caso de los países escandinavos. En el caso de Dinamarca (total de la muestra de seis estudios: 41 000 trabajadores) la prevalencia del acoso oscila entre el 0,6 % y el 13 % cuando se delimita el tiempo semanalmente, y sube a 4,6 - 13 % cuando se tienen en cuenta las respuestas afirmativas en general. El criterio operativo señala una prevalencia del 7 % y el empleo del método estadístico ROC un 5,8 %. Estos resultados son similares en Noruega, Suecia y Finlandia (León-Pérez et al., 2019b).

En los países mediterráneos, entre los que se encuentra España (ver tabla 4.2), los porcentajes de prevalencia son mayores. Cuando se utiliza el método del autoetiquetado los resultados oscilan entre 2,5-7,3 % y 16,3 - 27,9 %. La aproximación operativa da como resultado unos índices de prevalencia entre el 10,1 % y el 16 % y mediante el LLC se obtiene entre 8,0 y 13,2 %. Una hipótesis explicativa es la mayor aceptación de la distancia de poder, lo que implicar una aceptación de la inequidad social y desequilibrio de poder, que a su vez sería la base propicia para el desarrollo de algunas formas de acoso y hostigamiento (León-Pérez et al., 2019b).

En los países centroeuropeos los índices de prevalencia son más bajos cuando se emplea el método de autoetiquetado (de 2,7 a 13 %) en comparación con el método operativo que oscila entre 4,1 - 31,35 cuando las conductas negativas requeridas son 1 a la semana y 4,6 - 22 %, cuando las conductas negativas son dos a la semana (León-Pérez et al., 2019b).

**Tabla 4.1**

*Perspectiva Europea de la prevalencia del mobbing*

País	Estudio	Muestra	Método de medición	Prevalencia %
Bélgica	Notelaers et al. (2006)	18 organizaciones (6175)	CO durante los últimos 6 meses. Semanalmente	20,6 %
	Notelaers et al. (2019)	38 organizaciones (7790)	ME-LCC	3,5 %
Bosnia y Herzegovina	Rodic (2016)	Población general (101)	MA sin definición.	17,2 % semanal
	Zachariadou et al. (2018)	Sanitarios (296)	CO más de seis meses de duración, semanalmente	13,8 % a diario
Chipre				5,9 %
	Conway et al. (2018b)	Población general	MA	4,6 %
Dinamarca	Hogh et al. (2018)	Servicios sanitarios y sociales (9 212)	ME	5,8 %
			MA	7.7% el pasado año
Finlandia	Török et al. (2016)	Población General		
		DEWECS:10 605	MA sin definición	9,7 %
Francia	Salin (2015)	WH2012: 16 412	MA	11,9 %
		Población general (4398)	MA	4,4 %
Grecia	Lesuffleur et al. (2014)	Población general (SUMER) (46 962)	MA	22,9 %
	Chatziioannidis et al. (2018)	Sector sanitario (398)	MA	27,9 %
Italia	Fadda et al. (2015)	Educación superior (221)	ME- ROC	53,5 %
			CO2	10,1 %
Noruega	Nielsen, Nielsen, Notelaers y Einarsen (2015)	Población general (1846)	MA	4,3 %
	Glabek et al. (2018)	Población general (1775)	CO Frecuencia: alguna vez	9,7 %
Portugal	Reknes et al. (2016)	Enfermería (1582)	MA	6,3 %
	Norton et al. (2017)	Sector sanitario (701)	CO1	8 %

Fuente: Adaptada de León-Pérez et al., 2019a y Zapf et al., (2020). Nota: CO: Criterio operacional; CO1: Criterio operacional en base a criterios Leymann; CO2: Criterio operacional en base a criterios Mikkelsen y Einarsen; MA: Método de autoetiquetado; ME: Método estadístico (LCC o ROC). DEWECS: *Danish Working Environment Cohort Study*; WH: *Work and Health Study*, SUMER: *French National Survey*

**Tabla 4.1** (continuación)*Perspectiva Europea de la prevalencia del mobbing*

País	Estudio	Muestra	Método de medición	Prevalencia %
Reino Unido	Carter et al. (2013)	Sector sanitario (2950)	MA CO1	19,9 % ocasional 2,7 % frecuente 18,3 %
	Lewis et al. (2016)	Pequeñas y medianas empresas (1357)	MA sin definición Frecuencia: alguna vez	7 %
	Fevre et al. (2009)	Población general (4,010)	MA sin definición Duración: más de 6 meses	7 %
República Checa	Zabrodská y Kveton (2013)	Empleados de Universidad (1533)	MA CO CO2	0,7 % 13,6 % 6,8 %
	Difazio et al. (2019)	Enfermería (438)	MA	62,5 % ocasional 5,8 % frecuente
Rusia	Xu et al. (2018)	Estudio multi cohorte (45 647)	CO Frecuencia: alguna vez Duración: más de seis meses	9 %
Suecia	Forssell (2016)	Población general (3371)	MA en los últimos seis meses	3,5 %
Suiza	Tong et al. (2017)	Asistentes sociales (5311)	CO en los últimos tres meses. Frecuencia: alguna vez	4,6 %
	Minibas-Poussard et al. (2018)	Miembros de la universidad (481)	CO Duración: más de seis meses. Frecuencia: semanalmente	26 %
Turquía	Yağci y Uluöz (2017)	Profesores (313)	CO en los últimos seis meses	10,5 %

Nota: Ver Tabla 4.1. para abreviaturas

**4.1.2. Oceanía y África**

Aunque la prevalencia en Oceanía oscila entre 2,5 % y 7 % al emplear el método de autoetiquetado estricto, los resultados del autoetiquetado general asciende a un intervalo entre 24 y 47 %. El método operativo basado en el criterio de Leymann señala una prevalencia del 38 % mientras que la medición con el criterio de Mikkelsen y Einarsen indican unos porcentajes entre 18,3 y 24,9 %. Estos resultados son similares a los obtenidos en los países anglosajones, lo que de alguna manera corrobora la hipótesis de la influencia cultural en la medición de la prevalencia del acoso (León-Pérez et al., 2019b). El único estudio hallado en

África (Etiopia) en el sector de enfermería (Likassa y Jira, 2014) da como resultado una prevalencia del 47,3 % mediante el método de autoetiquetado (ver tabla 4.3).

**Tabla 4.2**

Estudios de prevalencia en España

Estudio	Muestra	Método de medición	Prevalencia %
Arenas et al. (2015)	Población general (705)	CO2 en los últimos seis meses (duración). Frecuencia: al menos semanalmente ME-LCC	15 %
León- Pérez et al. (2014)	Población general (1619)		Acoso relacionado con el trabajo: 7 % Acoso grave: 5 % Acoso y agresión: 3 %
Topa y Moriano (2013)	Sector Enfermería (388)	CO en los últimos seis meses (duración)	74,2%
Escartín et al. (2013b)	Población general (4848)	CO	7 % semanal o mensualmente
Figueiredo-Ferraz et al. (2015)	Servicios sociales (372)	CO1	11.6 %
Losa-Iglesias y de Bengoa (2012)	Sector Enfermería (538)	CO en los últimos seis meses (duración)	17 %
Carnero et al (2012)	Población general (10887)	CO Duración más de seis meses. Frecuencia: al menos semanalmente	5,84 % el último año
Carretero y Luciano (2013)	Servicios sociales (696)	CO1	19 %
Báguena et al. (2011)	Población general (1730)	MA alguna vez en su vida	19,5 % muy frecuente
		CO en los últimos seis meses, semanalmente.	12,8 % muy frecuente
		CO2 en los últimos seis meses, semanalmente	8,9 % muy frecuente
		CO-MA en los últimos seis meses, semanalmente	8,4 % muy frecuente
González-Trijueque y Graña (2009)	Población general (2861)	CO Duración en los últimos seis meses.	Semanalmente: 5,8 % Menos de una vez por semana: 8,2 %
Segurado et al. (2008)	Policía local (235)	CO Alguna vez en su carrera profesional	57 %

Fuente: Adaptada de León-Pérez et al., 2019a y Zapf et al., (2020). Nota: CO: Criterio operacional; CO1: Criterio operacional en base a criterios Leymann; CO2: Criterio operacional en base a criterios Mikkelsen y Einarsen; MA: Método de autoetiquetado; ME: Método estadístico (LCC o ROC)



#### **4.1.3. Asia**

Muchos países de Asia han estado tradicionalmente infrarrepresentados en las investigaciones sobre *mobbing*. Igualmente, al hablar de Asia es necesario poner de relieve que se trata de un continente con unos valores basados en la distancia de poder y la inequidad de género, lo que inequívocamente va a influir en los resultados de prevalencia, sobre todo en el sector sanitario, ocupado en esencia por mujeres. Los resultados de León-Pérez et al. (2019) indican que la emplear el método de autoetiquetado estricto la prevalencia se mantiene en coas bajas (0,3 – 5,2 %) sin embargo cuando se utiliza un autoetiquetado basado en la afirmación, las cifras de prevalencia oscilan entre 6,1 y 40,2 %. El criterio operativo señala unos índices de prevalencia entre 14,8 y 18,5 %.

La prevalencia al emplear el método de autoetiquetado estricto se sitúa entre 0,3 y 5,2 %, pero cuando se tienen en cuenta simplemente las afirmaciones positivas (respuesta dicotómica de sí o no) la prevalencia se dispara entre 6,1 y 40,2 %. El criterio operativo arroja una prevalencia que oscila entre 14,8 y 18,5 %.

#### **4.1.4. América**

Los resultados en Norteamérica (N= 52 032) obtienen unos resultados que oscilan entre 2,4 % y 19,4 % cuando se emplea el método del autoetiquetado (incluyendo el criterio estricto de autoetiquetado). Al emplear el método operativo las cifras son más dispares. Cuando utilizamos de referencia la exposición a dos conductas negativas a la semana (criterio de Mikkelsen y Einarsen) las cifras se mantienen entre 7,8 y 14,7 %, sin embargo, cuando empleamos el método operativo en base al criterio de Leymann la prevalencia se dispara entre 33 y 51%. Parece ser que, en este caso, ni el método de autoetiquetado ni el operativo siguiendo los criterios de Leymann son medidas fiables en este contexto (León-Pérez et al., 2019b).

**Tabla 4.3**

Prevalencia de *mobbing* en África, América, Asia y Oceanía

País	Estudio	Muestra	Método de medición	Prevalencia %
<b>África</b>				
Etiopia	Likassa y Jira (2014)	Enfermería (203)	MA	47,3 %
	Ling et al., (2016)	Cirujanos (370)	MA CO1	47 % ocasional 7 % frecuente
<b>Oceanía</b>				
Australia	Tonso et al. (2016)	Enfermería (394)	MA	38 %
	Venkatesh et al. (2016)	Sector sanitario (1,921)	MA	30 %
Nueva Zelanda	Cooper-Thomas et al. (2013)	Sector Sanitario (727)	CO2	32 %
<b>Asia</b>				
China	Sun et al. (2017)	Sector Sanitario (2,617)	MA	18,3 %
	Tsuno y Kawakami (2015)	Administración Pública (991)	MA	40,2 %
Japón	Yokoyama et al. (2016)	Enfermería (825)	CO1	14,8 %
	Ma et al. (2014)	Enfermería (300)	CO1	18,5 %
Taiwan	An y Kang (2016)	Enfermería (297)	ME (ROC)	24 %
	Lee et al. (2014)	General (KWCS) (29,171)	CO2	15,8 %
Corea del sur	Gupta et al. (2017)	Servicios humanos (1,053)	MA	0,3 %
India	Esfahani y Shahbazi (2014)	Enfermería (162)	ME (ROC)	19 %
Irán	Ahmad et al. (2017)	Educación superior (214)	MA	22 % ocasional 9 % frecuente
Pakistán	Evans (2017)	Enfermería (170)	CO2	47,9 %
	Kowalski et al. (2018)	Mturk (3.699)	ME (ROC)	11,8 %
<b>Norte América</b>				
USA	Fullerton et al. (2018)	Sector sanitario (155)	MA	19,4 %
	Lippel et al. (2016)	Población general (EQCO) (932)	ME (ROC) CO1	33 % 51 %
Canadá	Medina-Gómez (2016)	Población general (499)	MA	16,3 %
México	da Silva-João and Saldanha-Portelada (2016)	Becarios (457)	MA	36 %
<b>América del sur</b>				
Brasil	Radon et al. (2016)	Limpiadores (199)	MA CO1	10,5 % ocasional 0,2 % frecuente
Perú	Salas et al. (2015)	Mineros (200)	CO2	22,5 %
Chile			MA	26 %
				18 %

Fuente: Adaptada de León-Pérez et al., 2019a y Zapf et al., (2020). Nota: CO: Criterio operacional; CO1: Criterio operacional en base a criterios Leymann; CO2: Criterio operacional en base a criterios Mikkelsen y Einarsen; MA: Método de autoetiquetado; ME: Método estadístico (LCC o ROC). EQCO: *Enquête québécoise sur des conditions de travail*. MTURK: *Mechanical Turk*. KWCS: *Korean Working Condition Survey*

#### **4.1.5. Conclusiones**

La conclusión general es que existe una gran variabilidad en función del método de medición empleado. Todavía son escasos los estudios que emplean los métodos estadísticos en la medición del acoso. El papel de la conciencia social del problema, la legislación y la presencia de campañas de información y concienciación son factores que pueden condicionar los índices de prevalencia tanto en países consagrados (como Suecia o países anglosajones), como en los nuevos escenarios de estudio (como África), por lo que su estudio ayudará a arrojar luz sobre las diferencias transculturales.

Tomando con perspectiva la evolución de los datos de prevalencia en la última década, el sector sanitario sigue siendo el más castigado. Esto puede explicarse en parte por la sobrerrepresentación del sector en las investigaciones sobre acoso (León-Pérez et al., 2019b).

El papel del sexo sigue siendo inconcluso y difícilmente interpretable al margen de las condiciones sociales y culturales como veremos en el apartado 4.2.

Aunque son necesarios más estudios transculturales que permitan conocer aún más en profundidad las implicaciones culturales y sociales en la percepción del acoso, tal vez la principal línea de investigación futura esté dirigida al empleo de distintas fuentes para la medición del acoso, incluidos los nuevos métodos estadísticos. La medición de las conductas observadas por los compañeros, la información de Recursos Humanos y en general de todo aquel que manera directa o indirecta está involucrado en la situación permitiría poder aproximarnos al acoso independientemente de la percepción de la víctima como única fuente de información (D'Cruz et al., 2016).

## **4.2. El sexo en las víctimas y los agresores**

El estudio del sexo y sus implicaciones en el *mobbing* han aumentado de manera significativa en los últimos años (Salin, 2018). Uno de los puntos de partida son las diferencias que existen en el proceso de socialización entre hombres y mujeres. En la mayor parte de las

sociedades a la mujer se le dice que no debe ser agresiva, o incluso que no debe expresar sus propias ideas, debiendo mostrar una actitud más o menos servicial frente a los hombres (Björkqvist, 1994). Este aspecto de la socialización puede limitar su capacidad de afrontamiento en situaciones de acoso, a lo que se suma una menor presencia de las mujeres en posiciones de poder en las organizaciones (supervisoras o jefes) (Salin, 2018).

No hay unanimidad a la hora de determinar el sexo de las víctimas en situaciones de acoso. Zapf et al. (2020), en un análisis basado en 80 muestras de víctimas de acoso (N total= 14 119) señalaron una 65,8 % de víctimas mujeres. La muestra total de empleados alcanzaba un N= 99 431 con una representación de mujeres del 63,4 %. En cambio, la distribución del género entre las víctimas en un estudio de la Unión Europea arrojó que las mujeres representaban el 46,2% de la fuerza de trabajo (*Catalyst Eurostat Database*, 2019). Esto implica que la sobrerrepresentación de las mujeres como víctimas puede estar relacionada con su sobrerrepresentación en determinados contextos y sectores, por ejemplo, el sanitario (Boniol et al., 2019).

A pesar de este dato no hay evidencia unánime que respalde la idea de que las mujeres tienen mayor riesgo de sufrir acoso en relación al factor de socialización previamente explicado (Zapf et al., 2020). Esto se ve claramente en las muestras donde existe una predominancia de hombres, en el que las mujeres pueden ser vistas como intrusas en puestos tradicionalmente dominados por hombres y caracterizados por una elevada presencia de los valores masculinos (Hoel et al., 2001). Este aspecto puede verse a la inversa en el estudio de Eriksen y Einarsen (2004) con un grupo de auxiliares de enfermería donde los hombres, a pesar de representar el 3 % de la muestra tendrían hasta tres veces más probabilidades de convertirse en víctimas de acoso.

En cuanto al sexo del acosador, aunque es una parcela de estudio poco desarrollada, los datos señalan una mayor presencia de hombres como acosadores: 26 % (Zapf, 1999) o 49 % (Einarsen y Skogstad, 1996).

El sexo en los acosadores esta sobrerrepresentado por hombres. Esto puede tener su explicación en la mayor presencia de hombres en puestos de dirección y posiciones de dominación. Además, el acoso en gran medida incorpora conductas de agresión directa y humillación, siendo este tipo de agresión más típica en hombres que en mujeres, y más visible e identificable. En cambio, las mujeres suelen emplear agresiones indirectas como el aislamiento o la propagación de rumores (Björkqvist, 1994).

Leymann (1993) señaló que, en base a la segregación laboral, hoy en día menos acusada, las mujeres solían ser acosadas por mujeres, y los hombres por otros hombres. De hecho, aunque las mujeres podían ser acosadas por hombres, es raro ver a hombres acosados por mujeres, debido a la infrarrepresentación de la mujer en posiciones de poder.

Esta cuestión está íntimamente relacionada con el número de acosadores. Algunos estudios señalan que en más de la mitad de las ocasiones el acoso es perpetrado por más de un acosador (Zapf, 1999). El estudio de Zapf et al. (2020) señala que en 48 % de los casos solo hubo un acosador implicado, en el 35 % de dos a cuatro acosadores y el 17 % de la muestra más de cuatro acosadores. La alta presencia de varios acosadores en el *mobbing* puede ser explicada por el hecho de que las muestras compuestas por víctimas suelen representar casos de *mobbing* más graves y más duraderos, y la duración es un factor que puede correlacionar con la participación de más acosadores (Zapf, 1999). Esto conecta con la idea de que según pasa el tiempo, para los testigos del acoso cada vez es más difícil permanecer en una posición neutral (Niven et al., 2020).

### 4.3. El estatus de la víctima y del acosador

El poder formal en las organizaciones corresponde a los trabajadores que ocupan los puestos jerárquicos superiores. Aunque numerosos estudios han puesto de relieve que el riesgo para ser víctima de acoso es similar en trabajadores y superiores (Hoel et al., 2001), autores como Piirainen et al. (2000) encontraron en su estudio que los trabajadores en escalas superiores reportaban mayor número de casos de acoso que los trabajadores de estatus inferior. En cambio, Salin (2001) encontró menores niveles de acoso en los puestos jerárquicos altos. Como puede observarse, los datos en este sentido son heterogéneos. Skogstad et al. (2008) señala que, aunque los trabajadores en puestos superiores pueden experimentar los mismos niveles de conductas negativas, lo etiquetan menos frecuentemente como *mobbing*.

Conectando el sexo con el estatus, mientras que en puesto superiores es más frecuente que la víctima sea un hombre, si seguimos subiendo escalones en la jerarquía, el riesgo de ser víctima de *mobbing* es superior para las mujeres. Esto tiene su explicación en la percepción de la mujer como intrusa en los niveles jerárquicos muy superiores, tradicionalmente dominados por hombres (Hoel et al., 2001).

En cuanto al estatus del acosador, el acoso vertical descendente y el horizontal muestran porcentajes parejos (Einarsen y Skogstad, 1996; Zapf et al., 2020). En términos generales, en las organizaciones en las que los números de supervisores es mucho más pequeño que el número de compañeros, los supervisores son identificados más a menudo como acosadores. A pesar de que los resultados son dispares, lo que parece quedar claro es que el acoso no necesariamente es un proceso *top-down*. Los estudios al respecto ponen de relieve la cada vez mayor presencia de los compañeros como acosadores. Esto puede tener explicación en el abandono de la idea de que el *mobbing* es un proceso ligado al ataque de superiores a subordinados. Esto implica que los compañeros ganan protagonismo como potenciales acosadores (Zapf et al., 2020).

La variabilidad en el estatus del acosador también puede estar respaldada por factores culturales. Como vimos en los antecedentes culturales del acoso, en las sociedades con menos distancia de poder y competitividad, las conductas de acoso basadas en el poder formal son más sancionadas. Al existir menos escalón de poder, los supervisores y los subordinados se mueven en un espectro más horizontal (Beale y Hoel, 2010; Ortega et al., 2008).

Lo que sí parece estar claro es que lo superiores son raramente acosados por los subordinados. A menudo, cuando este ataque se da suele ser en coalición con otros superiores, ya que es muy difícil derrocar el poder formal de un superior a través del poder informal de los trabajadores, a no ser que estén apoyados por otros superiores. También sería muy complejo si el superior “diana” tiene el apoyo de otros superiores (Zapf et al., 2020).

#### **4.4. El mobbing en los diferentes sectores**

Aunque el *mobbing* se puede dar en cualquier sector laboral, Einarsen et al. (2007), existen sectores y puestos de trabajo más proclives, como el sector de la enseñanza, el sector servicios, el sanitario y la Administración Pública. Es más, la propia enseñanza y los servicios sanitarios en la mayoría de los casos se encuentran dentro de la Administración Pública. El acoso suele ser menos frecuente en empresas pequeñas y familiares. En los trabajos con contratos temporales cortos, debido a la movilidad, se reduce el riesgo de acoso, ya que son empleos con menos adherencia y sería sencillo para los trabajadores abandonarlo en el caso de conflictos (Zapf et al., 2020).

En cambio, las condiciones de trabajo en la administración pública se caracterizan por una cultura burocrática, una estructura jerárquica, una alta estabilidad en el tiempo y la existencia de puestos más vulnerables (Escudero y Poyatos, 2004). Sin duda, el empleo público aporta al trabajador el beneficio de la seguridad y la estabilidad, lo cual suele compensar una retribución salarial no muy alta. Renunciar a un puesto de trabajo en la administración pública implica renunciar a la seguridad, además, cambiarse de trabajo en la propia administración

puede no solucionar el problema, ya que ciertos rumores o informaciones pueden seguir circulando entre departamentos o entre puestos de trabajo (Leymann, 1993).

Tanto el sector servicios, como el sanitario implican una alta inversión emocional, tanto con los compañeros como con los clientes/pacientes. En los empleos donde los trabajadores se involucran emocionalmente y donde hay más acceso a información personal, aumenta el riesgo de ataques personales y críticas (Zapf et al., 2020).

La Sexta Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo (Eurofound, 2017) pone de relieve que el sector servicios y el sanitario son los que más casos de comportamientos sociales adversos reportan. Este tipo de comportamientos engloban atención sexual indeseada, acoso sexual, humillaciones, abuso verbal o acoso laboral. En el sector servicios se reporta un 4 % de atención sexual no deseada y un 2 % de acoso sexual. Una posible explicación es la sobrerrepresentación de la mujer en este sector y su continua exposición a todo tipo de clientes. De igual manera, esta exposición puede explicar los datos reportados en abuso verbal (16 %), humillaciones (8 %) y amenazas (7 %). Igualmente, se pone de relieve la existencia de violencia física en los 12 meses anteriores y 6 % de acoso laboral. En sector sanitario es el sector con más presencia de comportamientos sociales adversos, a excepción de las amenazas cuya presencia más alta se da en la Administración Pública (11 %). El acoso laboral en el sector sanitario alcanza un 9 %, las humillaciones un 8 % y el abuso verbal un 20 %. (Eurofound, 2017).

## **4.5. Conclusiones**

En los últimos años se ha incrementado el interés por el estudio del sexo y su relación con el acoso. Las relaciones entre el acoso son complejas e incluso contradictorias (Salin, 2018). Aunque el acoso es un fenómeno que se da independientemente de tu orientación sexual, tu sexo, tu categoría social o tu sector laboral, lo cierto es que determinados grupos minoritarios



o categorías sociales pueden resultar factores de riesgo de cara a ser víctima de acoso u objetivo de conductas incívicas en el contexto laboral (Cortina et al., 2013; Hoel et al., 2014).

El sexo, entendido como un constructo social que determina unos roles, comportamientos, actividades y atributos dados por la sociedad a los hombres y las mujeres (OMS, 2016)<sup>10</sup>, puede ser una variable a tener en cuenta, pero para ello se han de tener presentes otras variables como el sector laboral en el que se evalúa, el método de medición, la región y el tipo de muestreo (Salin y Hoel, 2013; Nielsen et al., 2010).

En marco teórico del sexo y la teoría social, las expectativas de un sexo sobre el otro pueden implicar sanciones o recompensas en base a si el comportamiento es congruente o incongruente con la construcción social ligada al sexo. Los hombres son socializados como miembros de un grupo dominante, por lo que se espera de ellos comportamientos más autosuficientes y agresivos como medio para acceder al poder. Es por ello que, cuando una mujer muestra estos atributos, no se consideran congruentes con su sexo. De igual manera, existen evidencias que señalan que los hombres se sienten menos amenazados que las mujeres ante un ataque directo (Crothers et al., 2009). Esta tendencia está cambiando en los últimos años debido a la ruptura con los roles de género establecidos y los estereotipos, ocupando la mujer una posición más activa, lo que puede tener importantes implicaciones futuras en el impacto y manejo del acoso por parte de las mujeres (León-Pérez et al., 2019b).

Especialmente se ha observado que al utilizar el método de autoetiquetado (subjetivo) se obtienen mayores diferencias entre hombres y mujeres, concretamente, una mayor prevalencia de las mujeres frente a los hombres. En cambio, cuando se utiliza la aproximación operativa basada en una lista de conductas negativas asociadas al acoso, como en el estudio presente, se reducen las diferencias entre hombres y mujeres (diferencias no significativas)

---

<sup>10</sup> En la presente investigación se empleará el término “sexo” como traducción de *gender* siguiendo la recomendación del *Diccionario de dudas y dificultades de traducción del inglés médico* (3ª edición) (Navarro, 2020). Esto implica que cuando se habla de sexo no se hace desde su concepción biológica, sino desde la construcción social que atribuye una serie de actitudes y roles.

(Salin, 2018). Una hipótesis es que las mujeres tienen una probabilidad mayor de etiquetar sus experiencias como *mobbing* (percepción de víctima), sin embargo, los hombres dentro de la cultura de la masculinidad y la invulnerabilidad tienden a reportar menos acoso (Salin, 2018).

El estatus de poder también influirá en la medida en que los trabajadores en estatus más bajos se sienten más vulnerables frente a las conductas de hostigamiento, lo que puede facilitar su autopercepción de víctima y reportar con más probabilidad el acoso. Esto podría ser aplicable en los casos en los que las mujeres que, por una cuestión estructural, siguen ocupando posiciones de poder inferiores a las de los hombres (Miner y Eischeid, 2012). De la misma manera, los trabajadores que ocupen posiciones más altas tenderán a etiquetarse menos como acosados.

Es importante tener en cuenta que los resultados de un país no tienen por qué trasladarse a otros, sobre todo cuando hay grandes diferencias culturales (Nielsen et al., 2010). Por ejemplo, en los países escandinavos no suelen apreciarse diferencias significativas entre hombres y mujeres (Einarsen y Hetland, 2016; Ortega et al., 2009). Sin embargo, para el resto de países europeos, los resultados son más heterogéneos. Por ejemplo, en países como España (Báguena et al., 2011), Francia (Niedhammer et al., 2007) y Grecia (Galanaki y Papalexandris, 2013) la prevalencia de acoso en mujeres es más alta. Esta heterogeneidad de resultados en general también existe fuera de Europa (Salin, 2018).

El papel del sexo en las consecuencias del acoso es todavía una asignatura pendiente con datos inconclusos (Salin, 2018). Mientras que algunos investigadores no han encontrado diferencias entre hombres y mujeres (Cortina et al., 2002; Vartia, 2001), otros han señalado la presencia de síntomas más graves en mujeres. Hansen et al. (2011) en cambio, aunque señalan que no hay diferencias en los síntomas de estrés, hallaron que las mujeres experimentaron más síntomas somáticos, cognitivos y depresivos como respuesta al acoso. Rodríguez-Muñoz et al. (2010) encontraron una asociación más fuerte en mujeres entre síntomas de estrés

postraumático y acoso. En esta misma línea Einarsen y Hetland (2016) encontraron que las mujeres mostraron, en comparación con los hombres, asociaciones más fuertes entre depresión, ansiedad y la exposición a conductas negativas.

En cambio, contrariamente a lo expuesto con anterioridad, Kaukiainen et al. (2001) señalaron mayores problemas de salud física en los hombres, así como más problemas afectivos y cognitivos y afectación psicosocial. Hitlan et al. (2006) encontraron que las conductas asociadas al ostracismo y el aislamiento tenían mayor impacto en hombres que en mujeres, ya que amenazaban a su autoestima.

---

# METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN PSICOLÓGICA FORENSE DEL *MOBBING*

---

## 5.1. Introducción

Aunque la psicología forense y la psicología clínica tienen como objetivo la evaluación del estado mental de un sujeto, desde la óptica pericial no se busca una estrategia de intervención, sino un análisis de las repercusiones forenses del trastorno evaluado (Ackerman, 2010). Existen ciertas características que han de ser tenidas en cuenta en la evaluación y en la selección de los instrumentos, ya que, ante todo, la evaluación pericial ha de ser una práctica estructurada y replicable basada en altos estándares deontológicos y técnicos (Muñoz y del Campo, 2015). Para ello, se ha de tener en cuenta que en el contexto forense los sujetos evaluados no se presentan de manera voluntaria, pueden existir ganancias secundarias, un aprendizaje previo, un adiestramiento y un intento de manipulación (Echeburúa et al., 2011).

Estas características permiten que la evaluación forense siempre parta de la hipótesis de una posible simulación, disimulación o metasimulación, sobre todo si tenemos en cuenta la gran influencia que tienen los informes periciales para el futuro de los sujetos evaluados (Echeburúa et al., 2011).

En este sentido, el desarrollo de los métodos de evaluación ha dejado atrás la subjetividad del evaluador, evolucionando hacia protocolos multimodales más fiables y eficaces y que proporcionan menos tasa de error. No obstante, para aumentar la eficacia diagnóstica, es necesario que el experto evaluador esté familiarizado con los aspectos técnicos de la evaluación forense de las víctimas (Ingram et al., 2012). La entrevista es la herramienta

sobre la que se apoya la evaluación, ya que permitirá, debido a su esencia interactiva, ajustar la evaluación del perito a las necesidades de cada caso (Muñoz, 2013).

Desde al año 1983 la figura del psicólogo forense se encuentra vinculada a la Administración de Justicia, habiéndose producido una paulatina consolidación de su figura hasta el día de hoy (Vázquez, 2008). La figura del psicólogo forense privado también ha ido ganado relevancia en base a los principios dispositivos o de aportación de Ley 1/2000 de Enjuiciamiento Civil (Manzanero y Muñoz, 2011).

El fin último del psicólogo forense es auxiliar con sus conocimientos el ejercicio de la función juzgadora de los tribunales a través del informe forense. El informe forense es una prueba pericial psicológica que está incluida dentro de la categoría “pruebas científicas”. El criterio de valoración judicial que la sustenta, en base al art. 348 LEC y 741 LECrim, es la sana crítica del juzgador o principio de libre apreciación (Manzanero y Muñoz, 2011). Uno de los principales problemas que nos encontramos es la escasez de regulación de la estructura de un informe pericial. Tan solo el art. 478 de la LECrim aporta unos puntos de referencia que, a pesar de estar contextualizado en los recesos sumariales, se extienden al resto de procedimientos.

La valoración del juez se fundamentará en criterios indirectos basados en la argumentación del perito, la metodología empleada (criterios técnicos y evidencia científica), la autoridad científica del perito, y la coincidencia con la experiencia común y el estado científico de la cuestión (Manzanero y Muñoz, 2011).

Por lo tanto, podemos afirmar que la psicología forense es una rama de la psicología jurídica que tiene como *leitmotiv* el auxilio en la toma de decisiones de jueces y tribunales (Muñoz et al., 2011). La actividad del psicólogo forense, a través de la evaluación psicológica, se centra en conectar aspectos psicológicos con cuestiones jurídicas.

En las últimas décadas el *mobbing* se ha convertido en un riesgo psicosocial cada vez más relevante desde la perspectiva pericial (González-Trijueque y Delgado, 2011) ya que, a pesar de que las administraciones y las organizaciones han actualizado sus agendas en materia de prevención e intervención, es habitual que este tipo de procedimientos lleguen a judicializarse. El incremento en la prevalencia del fenómeno, unido al daño psíquico que genera en las víctimas y al crecimiento de los marcos legales y de jurisprudencia relacionada ha despertado el interés de la psicología forense en materia de victimología y evaluación del daño psíquico (González-Trijueque, 2007).

Precisamente, la valoración del daño psíquico es una de las demandas más habituales que se realiza al psicólogo forense (Andrés-Pueyo y Echeburúa, 2010; Muñoz, 2013). Aunque tradicionalmente la valoración del daño psíquico ha correspondido a la jurisdicción penal (Esbec, 2000), se puede solicitar este tipo de valoraciones en el contexto de una indemnización o en materia laboral, tanto en la Jurisdicción Social como Contencioso-Administrativa.

Desde la perspectiva traumatogénica, la vivencia continuada de situaciones potencialmente victimizantes erosiona las estrategias de afrontamiento de la víctima y genera una vivencia traumática que la desestabiliza emocionalmente (Echeburúa, 2004). Esto puede afectar a los esquemas más profundos de las personas, generando sentimientos de inseguridad, indefensión y vulnerabilidad (Echeburúa et al., 2006).

El proceso de evaluación psicológica forense es un proceso con unas elevadas exigencias deontológicas y técnicas (Ackerman, 2010; Echeburúa et al., 2011). Para ello, es necesario que la evaluación sea estructurada y replicable, vertebrándose en torno a la formulación y el contraste de hipótesis como guía para la toma de decisiones, a través del modelo hipotético-deductivo (Fernández-Ballesteros, 2007). Los instrumentos específicos de medida para la evaluación del acoso son un buen método para recoger información cualitativa o cuantitativa, y para diferenciar el *mobbing* de otros estresores psicosociales laborales, pero

bajo ninguna circunstancia se puede determinar la veracidad del acoso a través de su administración aislada.

De cara a elaborar un informe pericial, el primer punto que debemos distinguir es la diferencia entre daño psíquico y daño moral. El daño moral es una valoración jurídica (no cuantificable desde el punto de vista empírico) llevada a cabo por el juez y que no requiere de la existencia de un daño psíquico, es decir, puede existir daño moral, aunque no se cuantifique un daño psíquico en la víctima. En cambio, el daño psíquico hace referencia a los desajustes psicopatológicos de las personas como consecuencia de la exposición a una situación potencialmente victimizante (psicopatología traumática) (Muñoz, 2013).

Uno de los principales cometidos de la evaluación pericial psicológica es valorar la entidad y pronóstico del daño psíquico. En este punto debemos distinguir dos conceptos jurídicos: la lesión psíquica y la secuela. La lesión psíquica es una alteración clínica significativa con una afectación variable en la funcionalidad de la víctima en sus diferentes esferas vitales (Muñoz, 2013). La secuela hace referencia a la estabilización (o cronificación) del desajuste psicológico (Echeburúa et al., 2004). La valoración de la secuela va a depender de la intervención clínica realizada (tratamiento) y de una duración del desajuste psicológico de al menos dos años (Muñoz, 2013).

No todas las personas expuestas a un proceso de acoso tienen porque desarrollar un daño psíquico. Al igual que existen variables de vulnerabilidad que puede facilitar la aparición del elemento psicopatológico, algunas personas, por sus propios factores de protección, no desarrollan un cuadro reactivo, lo cual no implica que no haya habido acoso. En estos casos, la evaluación pericial servirá para poner de relieve el carácter potencialmente lesivo del estresor descrito, de cara a que el tribunal valore el posible daño moral derivado de la presunta conducta antijurídica. Otro punto a valorar es que, aunque la persona padezca una psicopatología previa, no se puede descartar que haya podido ser agravada por la exposición a la situación de acoso.

Para definir este punto es fundamental evaluar la personalidad premórbida del peritado y las variables moduladoras presentes en la explicación causal del daño psíquico (González-Trijueque y Delgado, 2011).

## **5.2. La medición del acoso**

Desde que en los 80 aumentó el interés por el estudio del acoso se han desarrollado numerosas técnicas de medición, tanto cuantitativas como cualitativas. En este sentido el cuestionario ha sido la técnica preferente por facilidad de uso, sencillez y rapidez (Leymann, 1990b).

Para que la medición del acoso sea un proceso fiable y válido, se han de tener tres aspectos en cuenta: a) identificar si se está produciendo algún tipo de situación en que se dé una exposición a actos negativos e indeseables; b) la interpretación subjetiva de la víctima del desequilibrio de poder en relación con el perpetrador (Hewett et al., 2016; Nielsen et al., 2017a); y c) la perspectiva de las otras partes (acosador, testigos, etc.) (Nielsen et al., 2020). A pesar de que el acoso está configurado por unos elementos objetivos y otros basado en la percepción subjetiva de las víctimas, la mayoría de las aproximaciones de medición se han basado en estos últimos (Neall y Tuckey, 2014). Para alcanzar medidas fiables es necesario la superposición de las definiciones teóricas y operativas del acoso (Notelaers y Van der Heijden, 2019), es decir, se han de captar las principales características de la definición conceptual (la exposición a actos negativos y la regularidad y persistencia de estos actos) (Nielsen et al., 2020).

En la práctica los métodos de medición no abarcan todos elementos de la definición del acoso (Ciby y Raya, 2015). Las aproximaciones de medida se basan en a) el método de autoetiquetado basado en la autopercepción de la víctima; b) la medición objetiva basada en la experiencia comportamental, en el que se proporcionan una serie comportamientos asociados al acoso y c) una combinación de los métodos anteriores (Nielsen et al., 2020a).



Aunque sería el escenario ideal, lo cierto es que es realmente complejo poder acceder a todas las fuentes que permiten una medición exhaustiva del acoso (medición 360 grados) (Neall y Tuckey, 2014).

Lo que también es cierto es que no es esperable que coincidan las versiones de la víctima, el agresor y los posibles testigos, además, debido a la naturaleza íntima del acoso, la mayor parte de los comportamientos se dan sin testigos. En este caso serían necesarios numerosos testigos para poder tener una perspectiva externa válida (validez interjueces) y, aun así, no sería 100 % representativa de la realidad (Nielsen et al., 2020a). En cuanto a los agresores, existen varias posibilidades, siendo una de ellas la posibilidad de que no se perciban a sí mismos como acosadores. En un estudio de Hauge et al. (2009) se señala que aquellos trabajadores que han sido acosados en el pasado tienen mayor facilidad para detectar sus propias conductas negativas y entender que pueden ser vividas como acoso. La otra posibilidad es que el agresor sea consciente de sus actos, pero directamente, por deseabilidad social, no reconozca sus actos (Parkins et al., 2006).

La medición subjetiva o de autoetiquetado fue el método de medida más empleado en los años 90 (Nielsen et al., 2010). Consiste en preguntarle al trabajador si se considera víctima de acoso (Escartín et al., 2012). Esta aproximación, basada en la autopercepción de la víctima, consiste en una única pregunta de contestación dicotómica (sí o no). Una de las principales limitaciones que acarrea esta medición es que la percepción de ser víctima del trabajador va a depender en gran medida de factores sociales y culturales. Al depender de la autopercepción de la víctima, variables como la personalidad, las emociones o los factores cognitivos pueden suponer un sesgo. Esto puede implicar una elevada variabilidad interpersonal en las respuestas, y puede resultar poco discriminativo (Niedl, 1995).

La medición objetiva del acoso<sup>11</sup> se basa en los trabajos de Leymann (1990b) y se vertebra en torno a la presentación de una serie de ítems representativos de las conductas de acoso (miden la exposición al acoso), pero sin hacer específicamente alusión al acoso para evitar sesgos socioculturales y de victimización (Giorgi et al., 2011). Esta aproximación tiene varios problemas, entre los que se encuentran la heterogeneidad de las conductas asociadas al acoso (cada prueba tiene su propio número de ítems y contenido), la delimitación de un punto de corte arbitrario, y la gran variabilidad en cuanto a la gravedad de las conductas de hostigamiento (Nielsen et al., 2020a). Esto conlleva que haya sujetos que, a pesar de tener una baja exposición, esta pueda ser muy grave en función de los actos de hostigamiento. Por ejemplo, un rumor, puede estar representado como una conducta aislada, pero en realidad la gravedad de sus consecuencias puede ser mayor que la de otro tipo de conductas que reflejen mayor exposición de la víctima en las pruebas (Notelaers et al., 2006).

Dentro de los métodos objetivos de medición, el criterio operacional da un paso más allá. En esta aproximación el investigador señala un umbral o punto de corte en base al marco teórico del *mobbing* para decidir cuando la exposición es suficiente para considerar que estamos ante un caso de acoso. Como pudimos observar en los datos de prevalencia presentados en la presente tesis, los dos criterios operacionales más empleados son el de Leymann (1990b) y el de Mikkelsen y Einarsen (2001). La primera aproximación requiere al menos una conducta a la semana, mientras que la segunda exige dos conductas.

A pesar de su uso extendido, estas aproximaciones presentan importantes limitaciones como la consideración de que todas las conductas son igualmente dañinas y la alta variabilidad de resultados en estudios de prevalencia en función del criterio empleado (Nielsen et al., 2020a).

---

<sup>11</sup> Denominado en la literatura internacional como *Behavioural Experience Method*

Para subsanar estas carencias (arbitrariedad de los criterios operacionales) se han desarrollado, como alternativa, análisis estadísticos de los datos obtenidos en las mediciones de acoso (Ólafsson y Jóhannsdóttir, 2004). Uno de estos criterios estadísticos es la curva ROC<sup>12</sup> (*Característica Operativa del Receptor*). La curva ROC es una herramienta útil para mostrar la conexión entre la sensibilidad clínica y la especificidad de cada punto de corte, y también es válido para calcular la adecuación de una prueba. Se establece una puntuación total de los elementos del comportamiento y se combina con otro indicador del acoso para delimitar el punto de corte (umbral crítico) en el que debemos considerar que esa persona puede entrar en la categoría de acosado. Por ejemplo, si incluimos la experiencia conductual y datos de frecuencia de la exposición, junto con información sobre la victimización experimentada, podemos identificar qué nivel de exposición se ajusta al de las víctimas de acoso (nivel de exposición de referencia).

La otra aproximación estadística a tener en cuenta es la LCC (conglomerados de clases latentes)<sup>13</sup>. Este método lo que hace es identificar subtipos de casos relacionados (clases latentes) a partir de datos categóricos multivariantes. A diferencia del criterio operacional que distingue entre víctimas y no víctimas, el LCC distingue, desde el punto de vista empírico, entre varios grupos basándose en la naturaleza y la frecuencia del acoso. Esto permite establecer un punto de corte menos arbitrario, al analizar la verificación empírica de los diferentes grupos y prevalencias (Nielsen et al., 2020a)

---

<sup>12</sup> *Receiver operating characteristic*

<sup>13</sup> *Latent-class cluster analysis*

## **5.3. Instrumentos de medición en el contexto internacional**

### **5.3.1. El LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terrorization)**

El LIPT (Leymann, 1990b) es el instrumento más empleado en la medición del acoso (González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2003, 2005). La escala original cuenta con 45 ítems que reflejaban los comportamientos característicos del acoso distribuidos en las categorías planteadas en el modelo conceptual de Leymann: a) limitación de la comunicación del trabajador (ítems 1 - 11); b) limitación del contacto social (ítems 12 - 16); desprestigio personal (ítems 17 - 31); descrédito a la capacidad profesional y laboral (ítems 32 - 38) y ataques contra la salud (ítems 39 - 45).

### **5.3.2. NAQ-R (Negative Acts Questionnaire-Revised)**

Junto con el LIPT, es el instrumento más empleado en la investigación internacional del acoso (ver tabla 5.1). El NAQ original de Einarsen y Raknes (1997) ha sufrido diversas variaciones hasta los 22 ítems de la versión revisada (*Negative Acts Questionnaire*, NAQ-R). Los ítems están descritos en términos conductuales asociados al acoso, tanto en la esfera laboral como personal, sin que aparezca específicamente el término acoso. Una de las primeras limitaciones de esta escala es que, a pesar de que sus propiedades psicométricas eran adecuadas, su validación estaba limitada al contexto escandinavo. La revisión realizada en el contexto británico ajustó la escala a 22 ítems y tres factores: a) comportamientos dirigidos a la esfera laboral; b) comportamientos dirigidos a la esfera personal y c) intimidación física. El instrumento mide la exposición de los sujetos a estos comportamientos durante los últimos 6 meses mediante una escala tipo *Likert* de cinco opciones de respuesta desde “nunca” hasta “diariamente”. Las propiedades psicométricas de la revisión arrojan una alta fiabilidad (entre 0,90 y 0,93) y correlación positiva con medidas de salud y sintomatología, y características negativas del entorno laboral (factores de riesgo psicosocial) (Einarsen et al., 2009).

**Tabla 5.1.***Estudios recientes del NAQ-R*

<b>Autores</b>	<b>Versión</b>	<b>N.º de ítems</b>	<b>País</b>
El Ghaziri et al. (2019)	NAQ-R	21/6	USA
Gupta et al. (2017)	NAQ-R	22	India
Makarem et al. (2018)	NAQ-R	14	Líbano
Notelaers et al. (2018)	S-NAQ	9	Bélgica
Cakirpaloglu et al. (2017)	NAQ-R	22	República checa
Silva et al. (2017)	NAQ-R	22	Brasil

Tabla adaptada de Nielsen et al. (2020)

**5.3.3. WHS (*Work Harassment Scale*)**

Este instrumento fue desarrollado por Björkvist y Österman (1994) para la medición del acoso en el contexto universitario desde el modelo objetivo, es decir, mediante una lista de comportamientos asociados al acoso. Cuenta con 24 ítems que abarcan distintas conductas de hostigamiento (exceso de críticas, ridiculizar, comentarios sobre la vida privada, etc.) cometidas por los compañeros de trabajo en los últimos seis meses. Tiene cinco opciones de respuesta que van desde nunca (0), hasta muy frecuente (4). Sus ítems pueden categorizarse en ataques dirigidos a aspectos laborales (0,77), ataques a las relaciones sociales de la víctima (0,93) a través de aislamiento, ataques a la vida privada (0,90) y agresiones verbales (0,92). El cuestionario posee unas adecuadas propiedades psicométricas con una fiabilidad de (0,97) (Bágena et al., 2010).

**5.4. Instrumentos en el contexto español y latinoamericano****5.4.1. LIPT-60**

Tal vez el LIPT (*Leymann Inventory of Psychological Terrorization*) sea el instrumento de medida del acoso más utilizado internacionalmente en investigación y en aplicación práctica (González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2005). La actualización de González de Rivera y Rodríguez-Abuín (2005) amplía la prueba original de 45 ítems a 60, ajustándolo al contexto

español a través de la incorporación de estrategias de acoso típicas de nuestro país. Se trata de una prueba autoadministrada que valora y objetiva 60 conductas de acoso psicológico a través de dos formatos, uno dicotómico, y otro escalar, mediante un sistema de respuesta de cinco niveles que va desde el 0 “si no ha experimentado las conductas de acoso en absoluto” hasta el 4 “si las ha experimentado de manera extrema”.

La corrección de la prueba da lugar a tres índices globales y seis subescalas de acoso laboral (desprestigio laboral, entorpecimiento del progreso, bloqueo de la comunicación, intimidación encubierta, intimidación manifiesta, y desprestigio personal). Los índices globales valoran el número total de estrategias de acoso (NEAP), el índice global de acoso psicológico (IGAP) y el índice medio de la intensidad de las estrategias de acoso (IMAP). Las propiedades psicométricas señalan una consistencia interna con un *alpha* de Cronbach entre 0,83 y 0,94 (González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2005).

#### **5.4.2. NAQ-R**

En España existen varios estudios de validación entre los que destacan el estudio de García-Izquierdo et al. (2003) y el estudio de González-Trijueque y Graña (2009, 2013) de 23 ítems y una muestra de 2861 trabajadores, que dio como resultado un *alpha* de Cronbach de 0,93 para la escala total y un modelo trifactorial. Moreno-Jiménez et al. (2007b) realizaron una validación de la versión reducida del NAQ-R con una muestra de 352 trabajadores, señalando unas propiedades psicométricas adecuadas en el modelo bifactorial, con un *alpha* de Cronbach entre 0,85 y 0,89. Recientemente, León-Pérez et al. (2019) con una muestra de 1409 trabajadores han validado la versión reducida de nueve ítems del NAQ (S-NAQ: Cuestionario Breve de Actos Negativos). Las propiedades psicométricas señalan un modelo unifactorial que explica el 35,58 % de la varianza con una consistencia interna de 0,85.

El Análisis Factorial Confirmatorio de Dujo et al. (2020) de la adaptación de González-Trijueque y Graña (2009, 2013) pone relieve una estructura trifactorial, una fiabilidad de 0,91 y correlaciones positivas (validez concurrente) con *burnout* y sintomatología clínica.

#### **5.4.3. Escala Cisneros**

La escala Cisneros es uno de los instrumentos de evaluación más relevantes en el contexto español. Se trata de una escala autoadministrada que forma parte del Barómetro Cisneros (Fidalgo y Piñuel, 2004) y está formada por 43 ítems que valoran y objetivan 43 conductas de acoso a través de una escala que va desde 0 “nunca”, hasta 6 “todos los días”. La corrección de la escala es similar a la del LIPT- 60, dando como resultado tres índices globales que valoran el número total de estrategias de acoso (NEAP), el índice global de acoso psicológico (IGAP) y el índice medio de la intensidad de las estrategias de acoso (IMAP). En cuanto a las propiedades psicométricas de la prueba, la validación de la misma, con una muestra multiocupacional de 1303 trabajadores, dio como resultado una consistencia interna de 0,96 *alpha* de Cronbach y una estructura bifactorial formada por dos factores: tipo de conducta de acoso y ámbito de la conducta de acoso (Fidalgo y Piñuel, 2004).

**Tabla 5.2**

*Características principales de los instrumentos adaptados para medir el mobbing en España y Latinoamérica*

Instrumento	Autor original	Validación	N.º de ítems	Aproximación	Características
<i>LIPT-60</i>	LIPT-45 Leymann (1990b)	González de Rivera y Rodríguez-Abuín (2005).	60	Operacional y aplicación autoadministrada	Estilo de respuesta dicotómico o tipo <i>Likert</i> de cinco niveles. La corrección de la prueba da lugar a tres índices globales y seis subescalas de acoso laboral (desprestigio laboral, entorpecimiento del progreso, bloqueo de la comunicación, intimidación encubierta, intimidación manifiesta, y desprestigio personal). Los índices globales valoran el número total de estrategias de acoso (NEAP), el índice global de acoso psicológico (IGAP) y el índice medio de la intensidad de las estrategias de acoso (IMAP). Autoadministrado. Individual o colectiva
<i>NAQ-RE</i>	Einarsen y Raknes (1997)	García-Izquierdo et al. (2003) Meseguer et al. (2007) Soler et al. (2010)	24	Operacional y aplicación autoadministrada	Evalúa la frecuencia de estrategias de acoso en los últimos 6 meses a través de una escala <i>Likert</i> de cinco niveles de respuesta. En ningún momento aparece el término acoso en los ítems para evitar sesgos. Al final de la prueba se introduce una definición de acoso, debiendo señalar el sujeto evaluado si se identifica como víctima o no.
<i>NAQ-RE (versión reducida)</i>	Einarsen y Raknes (1997)	Moreno-Jiménez et al. (2007b)	14	Operacional y aplicación autoadministrada	Características similares a la prueba original
<i>S-NAQ</i>	Einarsen y Raknes (1997)	León-Pérez et al. (2019)	9	Operacional y aplicación autoadministrada	Características similares a la prueba original
<i>NAQ-R</i>	Einarsen y Raknes (1997)	González-Trijueque y Graña (2009)	23	Operacional y aplicación autoadministrada	Características similares a la prueba original



#### **5.4.4. IVAPT-E-R (Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo)**

La fundamentación teórica del IVAPT-E-R parte de la base de que para que haya *mobbing* tienen que coexistir una serie de elementos: la existencia de comportamientos violentos de una persona o varias personas sobre otra, la reiteración de dicho comportamiento, y la existencia de tendenciosidad o intención de dañar. El IVAPT (Carrión et al., 2007) se puede administrar en grupo o de manera individual y consta de 22 ítems con dos sistemas de respuesta. El sistema (A) está orientado a evaluar la presencia e intensidad del acoso, y posee una escala *likert* de 5 niveles que va desde “nunca” (0), hasta “muy frecuentemente” (4). El sistema (B) valora indirectamente la posible intencionalidad de la conducta hostigadora y tiene tres opciones de respuesta: “menos que a mis compañeros” (1), “igual que a mis compañeros” (2) y “más que a mis compañeros” (3). La última de las opciones es la que única que puntúa en relación a la posible intencionalidad. Al final del inventario, el evaluado puede especificar la direccionalidad del acoso, indicando si el victimario es un superior, un subordinado o un compañero.

La corrección de la prueba arroja tres resultados: la presencia de violencia psicológica, intensidad y acoso. Niveles de puntuación elevados en la persona evaluada implican la necesidad de una intervención en el plazo más breve posible. En el estudio español de validación se cuenta con una muestra de 567 trabajadores del sector servicios e industria. El análisis de la estructura factorial configuró un modelo trifactorial con un 53,01 % de la varianza explicada y un 73 % de validez factorial. El modelo trifactorial contempla que las conductas de acoso se pueden separar en tres factores: a) manipulación para inducir al castigo (11 ítems); b) obstaculización del desempeño laboral (6 ítems) y c) daños a la imagen pública (5 ítems). El coeficiente de fiabilidad de la prueba alcanzó un 0,93 de *alpha* de Cronbach, confirmado que se trata de un instrumento válido para su aplicación en población laboral española (Carrión

et al., 2007). Existen validaciones de la prueba en México (Pando et al., 2006), en Colombia (Pando et al., 2013), en Bolivia y Ecuador (Pando et al., 2012) y Perú (Pando et al., 2014).

#### **5.4.5. MOBB-90**

La escala MOBB-90 (Boada-Grau et al., 2003) consta de 90 ítems que hacen referencia a situaciones prototípicas de *mobbing* y se contestan a través de una escala *likert* de siete niveles. A nivel psicométrico, presenta una estructura unifactorial y una consistencia interna de un *alpha* de Cronbach de 0,95. A partir de la MOBB-90 se desarrolla la MOBB-10, seleccionando los ítems de mayor saturación en la escala original. Boada-Grau et al. (2013) realizaron una aproximación sobre validez y fiabilidad de la MOBB-10 a partir de una muestra de 916 empleados.

El estudio dio como resultado unas adecuadas propiedades psicométricas, señalando que la MOBB-10, por sus características y rapidez, puede ser un buen instrumento para evaluar la presencia del *mobbing*. En esta misma línea también se desarrolló el MobbCG-15 y el MobbCS-28 (Boada-Grau et al., 2003). El MobbCF-21 es una escala unifactorial de 21 ítems y una escala *likert* de 5 niveles de respuesta que evalúa las causas o fuentes del *mobbing* con una fiabilidad de 0,83. El MobbCS-28 evalúa las consecuencias somáticas del *mobbing* a través de 28 ítems y una escala *likert* de 7 niveles. Posee un *alpha* de Cronbach de 0,93.

#### **5.4.6. CEAULCU (Cuestionario para el Estudio del Acoso Laboral en Contextos Universitarios)**

El CEALCU (Justicia et al., 2002) tiene su justificación en la elevada prevalencia del *mobbing* en el sector educativo. La prueba tiene dos partes: La primera parte del cuestionario recoge información sociodemográfica y relacionada con la universidad (categoría profesional, tiempo de experiencia en la universidad etc.). La segunda parte consta de 36 ítems distribuidos en 4 bloques: caracterización del fenómeno, caracterización del fenómeno según las víctimas,

categorización del acoso según los testigos y caracterización del acosador. La validez del instrumento es de un *alpha* de Cronbach de 0,86 (Justicia et al., 2006).

#### **5.4.7. CAPP (Cuestionario de Acoso Percibido)**

El CAPP (Morán et al., 2009) es una medida de autoinforme constituida por 15 ítems y formato de respuesta tipo *likert* con cinco niveles que van desde “nada expuesto” hasta “muy expuesto”, y que tiene por objetivo la evaluación de los sentimientos de acoso psicológico (acoso percibido) en el contexto laboral. De los 15 ítems que componen la escala tan solo uno pregunta si el evaluado considera que está siendo acosado. El resto de ítems aluden a sentimientos de humillación, amenaza, e inseguridad, etc. La validación psicométrica realizada por Morán et al., (2009) arroja una estructura unifactorial con un KMO de 0,94 y un índice de fiabilidad de 0,92, lo que indica que todos los ítems son buenos indicadores del constructo de acoso.

#### **5.4.8. HPT-R (Cuestionario de Hostigamiento Psicológico en el Trabajo)**

El HPT-R es un instrumento validado por Fornés et al. (2008) en población perteneciente al sector enfermería (N= 464) a partir de la primera versión del HTP de Fornés et al. (2004). Está diseñado para la evaluación del acoso estrictamente psicológico (excluyendo el acoso sexual y el maltrato físico). Consta de 35 ítems estructurados en forma de situaciones o conductas típicas de acoso fácilmente identificables (observables, cuantificables y verificables). La prueba permite evaluar e identificar la frecuencia de los actos de hostigamiento. Al final de la prueba se recoge información subjetiva relacionada con la percepción de la víctima y la direccionalidad del acoso. Los ítems se contestan a través de una escala *likert* de 5 niveles que va desde 1 (menos de una vez al mes) hasta 5 (una o más veces al día). El análisis factorial de Fornés et al. (2008) estructura la prueba en cinco factores que explican un 50,6 % de la varianza: humillación y rechazo personal (factor 1), desprestigio

profesional (factor 2), rechazo profesional y violación de la intimidad (factor 3), degradación profesional (factor 4) y ninguneo y aislamiento profesional (factor 5). La consistencia interna de la prueba es 0,96 *alpha* de Cronbach.

#### **5.4.9. CAPT (Cuestionario de Acoso Psicológico en el Trabajo)**

El CAPT (Moreno-Jiménez et al., 2008) posee dos secciones, una basada en datos sociodemográficas, y otra orientada a la evaluación de las conductas de acoso siguiendo el modelo organizacional. La definición del constructo *mobbing* que sirve de orientación para el diseño de la prueba se basa en los principales modelos teóricos del acoso. Está constituido por 23 ítems y se responde a través de una escala *likert* de cinco niveles. El cuestionario presenta un modelo trifactorial, siendo el Factor I el de mayor peso factorial al explicar el 50 % de la varianza. Los factores son: conductas de acoso y consecuencias, política organizacional e información y actuaciones contra el acoso. Las propiedades psicométricas señalan una consistencia iteran de 0,94 de *alpha* de Cronbach.

#### **5.4.10. EAPA-T (Escala de Abuso psicológico Aplicado en el Lugar de Trabajo)**

El EAPA-T (Escartín et al., 2010) cuenta con 12 ítems y una consistencia interna de 0,77 *alpha* de Cronbach. El mejor ajuste se obtiene con el modelo de cuatro factores y uno de segundo orden. El EAPA-T-R (Escala de Abuso psicológico Aplicado en el Lugar de Trabajo) (Escartín et al., 2017) es una reducción de la escala original EAPA-T (Escartín et al., 2010). En la escala reducida se pasa de 12 ítems a 4, seleccionando los ítems 5, 7, 10 y 12 de la escala original. Para la validación de la prueba se utilizaron dos muestras, una de 1506 trabajadores españoles (estudio 1) y otra de 932 (estudio 2). Las propiedades psicométricas señalan una consistencia interna de 0,90 *alpha* de Cronbach y un modelo unifactorial.

#### **5.4.11. UNIPSICO-mobbing**

Se trata de un cuestionario desarrollado por Gil-Monte et al. (2006) de 20 ítems que engloban 4 tipos de conductas relacionadas con el acoso laboral: acciones que comprometen la salud (2 ítems), acciones contra el desempeño del trabajo (7 ítems), acciones contra la reputación personal (6 ítems) e interferencia de las comunicaciones y el contacto social (5 ítems). El estilo de respuesta se compone de una escala tipo *likert* con cinco niveles de respuesta para valorar frecuencia, que va desde el 0 “nunca” al 4 “todos los días”. De manera adicional, el instrumento presenta tres ítems para abarcar acciones no consideradas con anterioridad, frecuencia y duración del acoso. El instrumento está construido tomando como referencia los criterios de Leymann (1996). Emplea una muestra de 696 trabajadores, de los cuales 547 son mujeres y 142 hombres. La prueba posee unas propiedades psicométricas adecuadas en términos de fiabilidad con un *alpha* de Cronbach de 0,92 para la muestra total, y 0,88 para la muestra correspondiente a víctimas de *mobbing* (N= 132). En cuanto a la estructura, presenta un factor principal que explica el 35, 67 % de la varianza.

**Tabla 5.3**

*Características principales de los instrumentos diseñados para medir el mobbing en español*

Instrumento	Autor/es	N.º ítems	Aproximación	Características
<i>Escala Cisneros</i>	Fidalgo y Piñuel (2004)	43	Operacional y aplicación autoadministrada	Se objetivan 43 conductas de acoso a través de una escala Likert que va desde 0 “nunca” hasta 6 “todos los días”. Se da como resultado tres índices globales que valoran el número total de estrategias de acoso: NEAP, IGAP e IMAP. Autoadministrado
<i>IVAPT-E-R</i>	Carrión et al. (2007)	22	Ídem	Dos sistemas de respuesta. El sistema (A) está orientado a evaluar la presencia e intensidad del acoso con escala <i>Likert</i> . El sistema (B) valora indirectamente la posible intencionalidad de conducta hostigadora y tiene tres opciones de respuesta. Al final del inventario el evaluado puede especificar la direccionalidad del acoso, indicando si el victimario es un superior, un subordinado o un compañero.
<i>MOBB-90</i>	Boada-Grau et al. (2003)	90	Ídem	Evalúa situaciones prototípicas de <i>mobbing</i> y se contestan a través de una escala <i>Likert</i> de 7 niveles. Autoadministrado
<i>MOBB-10</i>	Boada-Grau et al. (2013)	10	Ídem	Características similares al MOBB-90
<i>CAPP</i>	Morán et al. (2009)	15	Ídem	Respuesta tipo <i>Likert</i> con 5. Tiene por objetivo la evaluación de los sentimientos de acoso psicológico (acoso percibido) en el contexto laboral. De los 15 ítems que componen la escala tan solo uno pregunta si el evaluado considera que está siendo acosado. El resto de ítems aluden a sentimientos de humillación y amenaza. Autoadministrado.
<i>HPT-R</i>	Fornés et al., (2008)	35	Ídem	Situaciones y/o conductas típicas de acoso. Evalúa situaciones de acoso fácilmente identificables. La prueba permite evaluar e identificar la frecuencia de los actos de hostigamiento. Al final de la prueba se recoge información subjetiva relacionada con la percepción de la víctima y la direccionalidad del acoso. Los ítems se contestan a través de una escala <i>Likert</i> de cinco niveles. Autoadministrado.
<i>CAPT</i>	Moreno-Jiménez et al., (2008)	23	Ídem	Posee dos secciones, una basada en datos sociodemográficas y otra orientada a la evaluación de las conductas de acoso siguiendo el modelo organizacional. Escala <i>Likert</i> de cinco niveles. Autoadministrado.
<i>EAPA-T</i>	Escartín et al., (2010)	12	Ídem	Evalúa conductas de acoso percibidas a través de cuatro categorías: control y manipulación, abuso emocional, descrédito personal y profesional. Escala <i>Likert</i> de cinco niveles. Autoadministrado.

**Tabla 5.3 (continuación)**

Instrumento	Autor/es	N.º ítems	Aproximación	Características
<i>EAPA-T-R</i>	Escartín et al., (2017)	4	Ídem	Características similares a la versión extensa Se seleccionan los ítems 5, 7, 10 y 12 de la escala original
<i>Mobbing-UNIPSI</i>	Gil-Monte et al. (2006)	20	Ídem	Los ítems se evalúan mediante escala Likert de cinco niveles. Se incluyen tres ítems para preguntar acciones no reflejadas en los anteriores, una pregunta relativa a la frecuencia y otra para la duración de las acciones con siete niveles de respuesta. Contiene cuatro tipos de acciones: contra la reputación, relativas a la comunicación, al desempeño y contra la salud.

## 5.5. Instrumentos para la medición de riesgos psicosociales

Aparte de la medición del acoso puede resultar de relevancia, según el caso, administrar pruebas técnicas para medir los riesgos psicosociales, siendo útil a la hora de realizar el diagnóstico diferencial entre el acoso y otros estresores de naturaleza laboral. Además, nos puede aportar información cuantitativa y cualitativa de interés para nuestra evaluación pericial (González-Trijueque y Delgado, 2011).

### 5.5.1. ISTAS 21

ISTAS 21 (Escala Psicosocial de Copenhague) (Moncada et al., 2005) se basa en la Teoría General del Estrés e integra los modelos de Esfuerzo-Recompensa de Siegrist (1996) y el de Demanda-Control-Apoyo Social de Karasek y Theorell (1990). Se trata de la adaptación al español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) y se caracteriza por su universalidad, es decir, está diseñada para ser empleado en cualquier tipo de trabajo. El instrumento identifica y mide factores de riesgo, y está configurado por 21 dimensiones psicosociales que correlacionan con la salud del trabajador. Puede ser un punto de partida adecuado para establecer medidas preventivas y de acción. El instrumento combina técnicas cualitativas y cuantitativas a través de análisis estandarizados. Identifica los riesgos y permiten el diseño de soluciones a corto plazo para las empresas. Posee tres versiones en función del

número de trabajadores de la empresa: corta (menos de 30 trabajadores), larga (más de 30 trabajadores) y para investigación.

### **5.5.2. Cuestionario DECORE**

El cuestionario DECORE (Luceño y Martín, 2008) se centra en la percepción de los trabajadores de los riesgos psicosociales asociados al estrés y la patología, como son el apoyo organizacional, las demandas laborales, las recompensas y el control de la tarea (Luceño, 2005). El modelo teórico de referencia es el Modelo Demanda-Control-Apoyo Social de Karasek y Therorell (1990) y el Modelo del Desequilibrio-Esfuerzo-Recompensa (Siegrist, 1996). Por lo tanto, el cuestionario se construye desde la idea de que los factores de riesgo citados provocarán elevados niveles de tensión psicológica en el trabajador. El cuestionario tiene 44 ítems y puede aplicarse de manera individual o en grupo, en población trabajadora de entre 16 y 70 años. El tiempo aproximado de aplicación es de 10 minutos. Las escalas del cuestionario aportan puntuaciones independientes por cada escala y tres índices globales, indicando la puntuación el nivel de exposición del trabajador al riesgo psicosocial correspondiente. Para las escalas control, apoyo organizacional y recompensas se establecen cuatro niveles de riesgo: emergencia, alerta, saludable y excelente.

### **5.5.3. Maslach Burnout Inventory (MBI)**

El Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson (1981) es uno de los instrumentos más empleados para la medición del *burnout* tanto en el contexto nacional como internacional. En el cuestionario se presentan distintas afirmaciones relativas a emociones, pensamientos y conductas del trabajador y su ejercicio profesional. Posee tres subescalas coincidentes con las dimensiones del síndrome: cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal. Está compuesto por 22 ítems y un formato de respuesta tipo *likert* de 7 niveles, que va desde nunca (0) hasta todos los días (6). Las propiedades psicométricas



son adecuadas, con un índice de fiabilidad *alpha* de Cronbach entre 0,71 y 0,90. El cansancio emocional es la dimensión más estable en la medición del *burnout* (Schaufeli y Van Dierendonck, 1993).

#### **5.5.4. JSS (*Job Stress Survey*)**

El cuestionario de Estrés Laboral (Spielberger et al., 2010), evalúa la severidad percibida (intensidad) y la frecuencia con que ocurren 30 fuentes genéricas de estrés laboral a las que se encuentran expuestas los empleados en una amplia variedad de contextos laborales. Consta de tres escalas y seis subescalas que van de lo más general a lo más específico. Ofrece información sobre el nivel general, la severidad y la frecuencia del estrés laboral, así como sobre las posibles causas de su aparición, como pueden ser la presión laboral o la falta de apoyo por parte de la organización.

### **5.6. Pilares sobre los que se sustenta la evaluación forense del *mobbing***

#### **5.6.1. Estudio del estresor descrito (capacidad traumática)**

Objetivar el estresor descrito es una de las tareas más complejas en el proceso de evaluación, ya que en la mayoría de las ocasiones tan solo se contará con el testimonio y las referencias de la persona peritada, debido a que el acoso es una conducta violenta que habitualmente se desarrolla de manera silenciosa. Para subsanar esta limitación, debido al escaso valor de las referencias del peritado en el contexto forense, es necesario complementar esta información con otras fuentes, como el análisis documental o la información de terceros (Muñoz, 2013).

El perito puede solicitar, mediante burofax, entrevistas o documentación de la parte contraria. Lo más idóneo sería poder obtener información de distintas fuentes, como recursos humanos y la dirección, los testigos o el delegado de prevención. En un escenario ideal sería aconsejable tener acceso a los escritos, si los hubiera, en los que el trabajador expone la

problemática percibida ante la organización, y disponer de toda la información relativa a los planes de prevención y riesgos psicosociales. El escenario más probable es la negativa por parte de la empresa o Administración Pública a facilitar información, siendo necesario reflejar dicha negativa en el informe como limitación expresa (González-Trijueque y Delgado, 2011).

El primer punto que debemos valorar es si realmente el estresor psicosocial referido es *mobbing* o se trata de otro tipo estresor (ver tabla 5.4). Para ello se recomienda realizar una entrevista abierta en los primeros compases de la evaluación para recoger la mayor cantidad de información posible. De esta manera, podremos establecer un diagnóstico “de sospecha”, para posteriormente realizar un diagnóstico “de certeza” (Padial y De la Iglesia, 2002).

A pesar de que el acoso se ha construido sobre unos criterios de duración de al menos seis meses (Leymann, 1996) y generalmente de más de 2 años al menos (Zapf y Gross, 2001), con una frecuencia de al menos una conducta de hostigamiento a la semana, estos referentes no tienen validez jurídica estricta, por lo tanto, su interpretación a efectos legales ha de ser flexible (Arce y Fariña, 2011). Esto tiene su razón de ser en la heterogeneidad de la naturaleza de las conductas de acoso y el impacto en las víctimas, además de no ser unos criterios sistematizado, si no una aproximación basada en la configuración de Leymann que tomo como referencia los criterios diagnósticos de las enfermedades (Einarsen et al., 2020).

En el caso de la valoración del *mobbing*, tendremos que determinar si el estresor descrito se corresponde en términos de naturaleza y sistematicidad con la categoría *mobbing*. Para ello habrá que analizar en la medida de lo posible las características de las conductas de hostigamiento y su desarrollo en el tiempo (frecuencia, duración e intensidad) (González-Trijueque et al., 2011)

Se trata de reconstruir la supuesta dinámica de acoso, partiendo de la idea de que es un fenómeno multiforme configurado por una serie de elementos que lo convierten en un proceso potencialmente destructivo para sus víctimas. Los comportamientos asociados al *mobbing* son

de naturaleza heterogénea y aunque por separado no suelen ser graves, su repetición y frecuencia, por efecto acumulativo, construyen una verdadera agresión con efectos devastadores en sus víctimas (Einarsen et al., 2020).

**Tabla 5.4**

*Diagnóstico diferencial entre mobbing y otros fenómenos de naturaleza laboral*

Fenómeno	Principales características
<i>Mobbing</i>	El <i>mobbing</i> se define como un conjunto de actos o conductas hostiles de naturaleza heterogénea contra un trabajador o trabajadores. Estas conductas se dan de manera frecuente y sistematizada en el lugar de trabajo, siendo el elemento central del fenómeno la intención de destruir al trabajador (tendenciosidad). El <i>mobbing</i> se diferencia del <i>burnout</i> y del resto de estresores psicosociales en el entorno laboral en que la problemática no es de naturaleza estrictamente laboral, si no que tiene su raíz en las relaciones interpersonales.
<i>Burnout</i>	Estado de agotamiento físico y mental a consecuencia de la experimentación de estrés laboral crónico. Los tres síntomas nucleares son: la despersonalización, el agotamiento emocional y la falta de realización personal
<i>Acoso sexual</i>	El acoso sexual engloba todo tipo de actitudes, verbalizaciones ofensas o acciones de índole sexual que atentan contra la integridad y dignidad de la víctima.
<i>Estrés y sobrecarga en el trabajo</i>	El estrés es una respuesta de adaptación fisiológica, psicológica y conductual a las presiones internas y externas. El empresario busca un mayor rendimiento o alcanzar unos objetivos a través de métodos poco ortodoxos que atentan contra los derechos laborales del trabajador. En este caso no existe la intencionalidad de dañar, tal solo se buscan unos objetivos laborales a través de medios desfavorables para el trabajador.
<i>Abuso de la dirección</i>	
<i>Falso mobbing o simulación</i>	Simulación o metasimulación <sup>14</sup> de sintomatología asociada al <i>mobbing</i> con el objetivo de obtener una ganancia secundaria

El siguiente paso consistirá en realizar un diagnóstico diferencial del acoso con otros estresores psicosociales de naturaleza laboral a través de una entrevista semiestructurada, el análisis de la anamnesis laboral del peritado y el estudio de las características del puesto. Para este cometido, además de las entrevistas, se podrán emplear pruebas técnicas que vayan de lo más general (riesgos psicosociales laborales) a lo más concreto (reactivos específicos de estrés

<sup>14</sup> La metasimulación se da cuando un individuo sano que padeció algún trastorno mental simula unos síntomas ya padecidos en el pasado para obtener un beneficio (Escudero y Poyatos, 2004).

laboral, *burnout* y *mobbing*) (González-Trijueque y Delgado, 2011; González-Trijueque et al., 2015).

### **5.6.2. Evaluación del daño psíquico**

El segundo pilar de la valoración pericial se centra en la evaluación del daño psíquico. Las consecuencias psicológicas que padecen las víctimas de *mobbing* son muy variadas, aunque todos los estudios convergen en señalar el profundo impacto que tienen en la esfera funcional del trabajador (Hassard et al., 2018; Hogh et al., 2019). Como todo proceso de victimización, el *mobbing* implica un “goteo” de conductas aparentemente anodinas mantenidas en el tiempo que, por sumación, terminan por erosionar las capacidades de afrontamiento del trabajador, hasta llevarlo a un estado de indefensión y de desajuste emocional que acaba por agravarse y volverse crónico (Nielsen et al., 2017a; Nielsen et al., 2016).

Los síntomas más habituales encontrados en víctimas de acoso son de corte emocional. Entre los síntomas más comunes destacan la depresión, la ansiedad, los síntomas psicósomáticos, los síntomas fóbicos, evitativos, sentimientos de fracaso culpa y autopunición, baja autoestima, frustración y distorsiones cognitivas (Loerbroks et al., 2015; Reknes et al., 2016; Verkuil et al., 2015).

La exposición a actos continuados de hostigamiento impacta negativamente en las necesidades básicas de las personas (sentido de pertenencia y comunicación). El fracaso en los intentos de finalizar el acoso mediante distintas estrategias de afrontamiento lleva al trabajador a un punto de derrota e indefensión aprendida. El trabajador puede desplegar todo tipo de estrategias de índole proactiva (búsqueda de apoyo, racionalización, etc.) hasta que finalmente evoluciona hacia estrategias de evitación y pasividad (Hogh et al., 2019; Trépanier et al., 2015).

La sintomatología padecida se extiende a todos los niveles, generando problemas a nivel familiar social y laboral. El problema de la evaluación del daño psíquico a consecuencia del acoso es que los síntomas suelen vincularse al estrés y, por lo tanto, son difusos. Como se

ha expuesto con anterioridad, la mayor parte de las víctimas presentan cuadros de alerta-depresión-defensividad (Leymann, 1996; Piñuel, 2001) que repercuten en síntomas somáticos, de memoria, tensión y concentración y mayoritariamente en la esfera afectiva (depresión, ansiedad, irritabilidad, hipervigilancia, etc.).

Precisamente, la hipervigilancia o hiperalerta son síntomas enmarcadas en numerosas categorías nosológicas, entre las que destaca el Trastorno de Estrés Postraumático (TEPT). Estos síntomas reactivos no deben confundirse como indicadores de vulnerabilidad premórbidos, o como un indicador de la existencia de un trastorno delirante que haga sospechar la veracidad del testimonio. Si bien es cierto que la exposición a un proceso como el *mobbing* puede desencadenar trastornos mentales graves como un trastorno delirante, hay que distinguir entre la respuesta de alerta congruente (reactiva, defensiva y transitoria) ante un estresor objetivo (independiente del perjuicio percibido) del error atribucional del delirante (Martínez-Hernández y Medeiros-Ferreira, 2010).

La existencia de sintomatología postraumática en víctimas de procesos revictimizantes como el acoso ha suscitado el interés de las investigaciones más recientes Nielsen et al., 2017b; Nielsen et al., 2015). Concretamente, mientras que Trastorno de Estrés Postraumático (TEPT) se asocia a eventos de impacto puntiforme, el Trastorno de Estrés Postraumático Complejo (TEPT-C) es una variante asociada a los delitos continuados de naturaleza interpersonal, como la violencia de género o el *mobbing* (Taylor et al., 2006). Que el peritado presente sintomatología postraumática no implica que haya que diagnosticar TEPT si no se cumplen los criterios diagnósticos establecidos (ver tabla 5.5) (González-Trijueque y Delgado, 2011).

**Tabla 5.5***Componentes del TEPTC*

I.	Alteración en la regulación de afectos e impulsos	Dificultad para regular los afectos, asunción excesiva de riesgos, conducta autodestructiva, desregulación emocional, ideación suicida e inapetencia sexual.
II.	Alteración en la atención o conciencia	Amnesia, episodios disociativos y de despersonalización transitorios, dificultades en la atención y la concentración.
III.	Somatización	Problemas digestivos, cardiopulmonares, dolor crónico etc.
IV.	Alteración en la autopercepción	Sentimientos de vergüenza, culpa, incomprensión e ineficacia.
V.	Alteración en la percepción del perpetrador	Aceptación, dependencia e incorporación de su sistema de creencias.
VI.	Alteración en las relaciones interpersonales	Desconfianza. Sensación de vulnerabilidad y peligro. Pérdida de capacidad para sentir intimidad. Revictimización.
VII.	Alteración en los sistemas de creencias (sistema de significados)	Desesperación y desesperanza. Pérdida de creencias importantes: Pérdida de sentimientos de seguridad e invulnerabilidad.

Debemos tener en cuenta el tiempo de exposición de la víctima, y no solo la naturaleza de la conducta hostil, ya que mantener el estresor puede dar lugar a patologías más graves, o intensificar sintomatología existente de manera premórbida (Matthiesen y Einarsen, 2004). Una vez determinado el daño psíquico habrá que valorar el pronóstico y saber si se trata de una lesión o de una secuela (no recuperable) (Muñoz, 2013). Para la evaluación del daño psíquico nos valdremos del sistema multimétodo-multidimensional, triangulando la información obtenida en las entrevistas, con la información documental (bajas, informes médicos y psicológicos, etc.) y los resultados de los reactivos administrados (Muñoz, 2013).

La falta de voluntariedad y la existencia de una posible ganancia secundaria deben regir nuestra evaluación desde el inicio (Echeburúa et al., 2011). Esta falta de voluntariedad en el

contexto forense hace que sea necesario evaluar la posible simulación para descartarla frente al tribunal. La evaluación de la simulación y la sobreestimulación se realizará partiendo de la aproximación multimétodo-multisistema (Muñoz, 2013) a través de pruebas específicas de *screening* (por ejemplo, SIMS), el análisis de las escalas de validez de pruebas como el PAI, el MMPI-2-RF o el MMPI-2 y mediante los indicadores recogidos en la literatura científica observados durante la exploración y el estudio de la documental (González-Trijueque y Delgado, 2011).

No todas las personas que sufren acoso desarrollan algún tipo de sintomatología o cuadro diagnóstico. Una vez valorado el daño psíquico, es necesario valorar la existencia de posibles concausas que puedan modular la respuesta. Para este cometido el psicólogo forense deberá valorar la estructura base o premórbida del peritado, con el objetivo de determinar factores de protección y/o vulnerabilidad que modulen la expresión psicopatológica (Muñoz, 2013).

### **5.6.3. Valorar el nexo causal**

Lo anteriormente expuesto conecta directamente con el último punto de la evaluación forense del *mobbing*: el establecimiento el nexo causal entre el estresor descrito y el daño psíquico determinado. Este punto es el de mayor relevancia, y es el pilar fundamental de la evaluación pericial. Para establecer la relación de causalidad, la primera labor a realizar es el estudio de las posibles variables que tengan un efecto modulador en la etiología del daño psíquico (ver tabla 5.6) (Morán, 2006).

**Tabla 5.6***Factores biopsicosociales de modulación*

<b>Factores de vulnerabilidad</b>	<b>Factores de protección</b>
Desajustes en la personalidad base: déficits en las estrategias de afrontamiento, déficit en la regulación emocional, baja autoestima, afrontamiento pasivo, trastorno de personalidad, bajo nivel intelectual, atribución interna de responsabilización.	Variables de personalidad: tendencia al optimismo, control emocional, buena autoestima, flexibilidad cognitiva, experimentación de emociones positivas, estilo atribucional de responsabilidad externo, estilo atribucional de afrontamiento interno
Experiencias previas de victimización	Apoyo de un profesional
Ausencia o red social pobre	Sentido del humor
Reacción negativa del entorno	Tener un propósito vital
Consumo de sustancias como afrontamiento	Afrontamiento de las dificultades diarias
Existencia de otros estresores importantes: ruptura de pareja, enfermedad, pérdida de empleo	Apoyo social, activación conductual (actividades gratificantes) y participación
Presencia de psicopatología	Estrategias de reinterpretación positiva

Adaptado de Muñoz (2013)

El objetivo del informe es justificar que el estresor descrito se ajusta a los parámetros que configuran el fenómeno *mobbing* en naturaleza, intensidad, duración y sistematicidad, y que dicho fenómeno por sí solo es suficiente para generar la sintomatología o cuadro psicopatológico determinado en la persona evaluada (González-Trijueque et al., 2011). El estresor potencialmente traumático ha de estar definido y diferenciado de otros estresores de naturaleza laboral. El impacto psíquico está modulado por los factores asociados a la situación de victimización, los factores de vulnerabilidad y los de protección. A su vez, cuando estudiemos estos factores debemos atender a las consecuencias negativas derivadas, los parámetros cuantitativos (frecuencia, intensidad y duración), cualitativos y los lazos afectivos con el agresor (Echeburúa et al., 2004).

Los factores de vulnerabilidad son las variables personales o circunstanciales que amplifican o perpetúan el impacto del hecho lesivo en el daño psíquico (Muñoz, 2013). En cuanto a los factores de protección, estos son el conjunto de circunstancias que amortiguan el posible impacto del estresor en la esfera psicológica del individuo (Rojas, 2010).

Para llevar a cabo este cometido, la principal herramienta es la realización de una extensa anamnesis que nos ofrezca una perspectiva longitudinal del funcionamiento de la



persona evaluada y de cómo se ha enfrentado a las principales dificultades de su vida (tratamientos previos, bajas laboras etc.). De manera complementaria, se pueden administrar reactivos para valorar rasgos de personalidad no patológicos y premórbidos, las estrategias de afrontamiento, las habilidades sociales, o el apoyo social percibido. Para contrastar la información obtenidas por el peritado son igualmente necesarias las entrevistas con terceras personas como familiares y compañeros de trabajo, así como un meticuloso estudio de la documental aportada (González-Trijueque y Delgado, 2011).

Cuando valoremos el daño psíquico, por ejemplo, un Trastorno Adaptativo, tendremos que valorar si los desajustes son similares al de otras personas que han padecido procesos de victimización similares (perspectiva nomotética) (Muñoz, 2013).

Cuando la única explicación para el daño psíquico determinado provenga de la exposición de la víctima al estresor (única causa) hablaremos de una compatibilidad absoluta. Cuando existan varios estresores coexistentes o se detectan factores de vulnerabilidad como moduladores del daño psíquico (concausas que inciden en el momento presente), no se podrá establecer un nexo causal único (Echeburúa et al., 2004)

Las concausas son factores que, aunque no son suficientes para generar el daño pueden influir en la formación y/o agravamiento del cuadro (Esbec, 2000). El informe pericial debe pronunciarse en torno a los siguientes escenarios: 1) compatibilidad absoluta entre el estresor y la psicopatología determinada (nexo causal único); 2) concausalidad de estresores y 3) concausalidad asociada a la vulnerabilidad previa de la víctima (González-Trijueque y Delgado, 2011).

## **5.7. Propuesta de informe pericial para evaluar el *mobbing***

Por definición, la evaluación psicológica forense es multimétodo y se vertebra a través del modelo hipotético-deductivo. El informe consta de dos bloques, uno más descriptivo, donde se recoge la información multifuente y otro inferencial.

El informe debe contener un título que especifique el tipo de informe del que se trata. Más allá las recomendaciones del Art. 478 de Ley de Enjuiciamiento Criminal, no hay una directriz fijada rígida acerca de los apartados que ha de contener un informe pericial (Illescas, 2005). Posteriormente, se incluirán los datos de identificación del perito y de la persona evaluada y el objeto de la pericial. A continuación, se desarrolla la metodología del informe. En este punto se especifican las entrevistas y observaciones relacionadas. Puede señalarse la fecha y su duración. También se indican las pruebas administradas y el estudio de la documentación obrante en el expediente judicial. En este sentido son especialmente relevantes los documentos médicos y psicológicos, informes de la Seguridad Social de altas y bajas, expedientes laborales, denuncias previas, etc. (Muñoz y Echeburúa, 2016; González-Trijueque y Delgado, 2011)

Debido a que estamos en un contexto forense, la elección de las pruebas debe basarse en criterios técnicos y debe estar orientada a responder el objeto de la pericial (Muñoz, 2013).

Tras exponer la metodología, se desarrolla el primer gran bloque del informe: El análisis descriptivo. Este punto engloba la situación actual, un breve recorrido psicobiográfico de la persona peritada, entrevistas con terceros informadores y la descripción de la eclosión del conflicto/situación victimizante. En este último punto se explorarán las características de la organización, del puesto de trabajo y los factores de riesgo asociados. Igualmente, se desarrollará el relato descriptivo de la víctima en relación al estresor vivido: naturaleza de las conductas, frecuencia y sistematicidad, etc. En líneas generales, se desarrollará la vivencia emocional y elaboración cognitiva de la persona en relación con la situación victimizante. Posteriormente, se hará un análisis funcional. En el análisis funcional se estudia la conducta problema, sus antecedentes y sus facilitadores, predisponentes, mantenedores y precipitantes (Graña, 2002).

Tras desarrollar el apartado descriptivo, se pasaría a los distintos subapartados del apartado inferencial. Dentro de este apartado destaca la exploración psicopatológica como punto de partida para establecer las bases de las primeras hipótesis de trabajo que van a influir en la selección de pruebas, áreas a explorar y fuentes de información que consultar. La exploración psicopatológica es un proceso estructurado que debe englobar al menos las siguientes áreas (Mesa-Cid & Rodríguez-Testal, 2007): inteligencia, consciencia, orientación, lenguaje, atención, memoria, percepción, pensamiento, afectividad, psicomotricidad y motivaciones primarias.

#### **5.8.1. Resultado de las pruebas administradas**

El tipo de pruebas empleadas en este tipo de informes deben explorar las siguientes áreas: simulación, personalidad premórbida y psicopatología. Para dicha actividad contaremos con entrevistas estructuradas y semiestructuradas, y pruebas clínicas debidamente baremadas y con adecuadas propiedades psicométricas para el contexto forense (ver tabla 5.9).

Las pruebas empleadas deben tener escalas de validez para el control de las respuestas. La evaluación de la personalidad y características premórbidas busca identificar posibles factores moduladores (factores de vulnerabilidad o protección) en la expresión psicopatológica (Muñoz y Echeburúa, 2016). Al final de este apartado realizaremos una triangulación con toda la información obtenida de las distintas fuentes (modelo multimétodo-multifuentes).

**Tabla 5.9***Instrumentos para la evaluación pericial del daño psíquico en Mobbing*

Valoración de riesgos psicosociales	INSHT (Martín-Daza y Pérez-Bilbao, 1997). ISTAS-21 (Moncada et al., 2005). JSS (Spielberger et al., 2010).
Cuestionarios psicométricos para la valoración de riesgos psicosociales específicos	MBI ( <i>Maslach Burnout Inventory</i> ) (Schaufeli et al., 1996). CBB (Cuestionario Breve de Burnout) de (Moreno-Jiménez et al., 1997). BM ( <i>Burnout Measure</i> ) (Pines y Aronson, 1988).
Cuestionarios para la valoración del <i>mobbing</i>	LIPT-60 González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2005). Escala Cisneros (Fidalgo y Piñuel, 2004)
Instrumentos de screening (síntomas clínicos)	SCL-90-R (Derogatis, 2002) Cuestionario de Salud General (GHQ-28) (Goldberg y Hillier, 1979) PAI (Morey, 2011)
Pruebas clínicas	MMPI-2-RF (Ben-Porath y Tellegen, 2009) MMPI-2 (Hathaway et al., 2002) MCMI-IV (Millon et al., 2015) COPE (Carver, 1997)
Pruebas clínicas complementarias	BDI-II (Beck, Steer y Brown, 1996) STAI (Spielberger et al., 1982) Habilidades sociales (EHS) (Gismero, 2008) Apoyo social Percibido (MPSS) (Zimet et al., 1990) SIMS (Widows y Smith, 2005)
Pruebas de simulación	Escalas de validez e índices complementarios de simulación y validez del MMPI-2, MMPI-2-RF y PAI 16 PF-5 (Cattell et al., 2011)
Cuestionarios para la valoración de la personalidad premórbida (vulnerabilidad)	NEO-PI-R (Costa y McCrae, 2008), BIP (Inventario Bochum de Personalidad y Competencias) (Hossiep y Paschem, 2008)

**5.8.2. Formulación forense**

Establecer un diagnóstico (en base a los manuales diagnósticos DSM-5/CIE-10) implica una operación descriptiva que no aporta información sobre la prognosis y etiología del cuadro. Para suplir esta carencia y aportar una base explicativa nos servimos de la evaluación clínica-forense a través de la formulación clínica (Graña, 2002). A través de la formulación clínica-forense analizaremos la conducta, sus factores predisponentes y los mantenedores, estableciendo una explicación de la etiología, el desarrollo y situación actual de la víctima (Graña, 2002). A partir de la formulación forense se realizará el modelo psicopatológico, que es la representación gráfica de la formulación.

#### **5.8.4. Contraste de hipótesis**

En psicología forense existen dos hipótesis: hipótesis basadas en el supuesto de cuantificación, e hipótesis basadas en el supuesto de semejanza. Mientras que las primeras buscan saber si se produce un fenómeno psicológico y en qué grado de intensidad, en las segundas se busca conocer si las características empíricas identificadas en un grupo de sujetos determinados están presentes en la persona evaluada (Amor et al., 2010). En el contexto forense será necesario poner en relación los hallazgos clínicos con la demanda legal planteada, trabajando con una hipótesis de trabajo y su contraria, para evitar sesgos como el efecto Pigmalión (Rosenthal, 2002).

#### **5.8.5. Discusión forense y consideraciones técnicas**

La discusión pericial o consideraciones técnicas es el punto más importante del informe. En este punto se conecta la evaluación realizada con aportaciones existentes en psicología sobre el tema en cuestión. De esta manera, apoyamos los datos obtenidos con la bibliografía científica existente en materia de *mobbing*, de cara a dotar de solidez empírica las conclusiones del informe. Deben tratarse las cuestiones que respondan al objeto de la pericial, por ejemplo, el estado psicológico de la persona peritada, su funcionalidad, o la contingencia con los hechos denunciados (Muñoz, 2013). La discusión forense debe recoger los siguientes puntos (González-Trijueque y Delgado, 2011): a) el estado psicológico de la persona peritada y pronóstico; b) el estresor descrito; c) causalidad; y d) recomendaciones y posible necesidad de tratamiento.

### **5.8.6. Referencias bibliográficas**

En este epígrafe se incluyen todas las referencias correspondientes a los autores citados en el informe pericial. El objetivo de incluir este apartado es cumplir con el principio de transparencia y replicabilidad del informe pericial (Ackerman, 2010). Debemos partir de la idea de que el informe pericial se realiza en base al método científico. El método científico es un proceso sistematizado en el que se aplica una metodología y técnicas científicas. Este debe ser verificable, transparente y reproducible (Bunge, 1988; Popper, 2002).

### **5.8.7. Conclusiones**

Las conclusiones deben presentarse enumeradas y deben derivarse de manera natural de la lectura del informe (Muñoz, 2013), y especialmente de la discusión forense. No debemos incluir ningún dato que anteriormente no haya sido analizado o explicado. Se ha de firmar y delimitar la fecha de emisión. En un caso de *mobbing*, las conclusiones deben versar sobre los siguientes puntos (González-Trijueque y Delgado, 2011): a) cuadro psicológico y pronóstico; b) compatibilidad entre el cuadro o sintomatología y el estresor objetivado; c) estructura premórbida de la personalidad (variables moduladoras); d) si el estresor descrito se ajusta al fenómeno *mobbing* y e) posible necesidad de tratamiento (ver tabla 5.10)

**Tabla 5.10***Propuesta de un modelo de informe pericial*

<b>Apartado</b>	<b>Contenido</b>
<i>Título</i>	Se especifica el tipo de informe del que se trata
<i>Datos de identificación</i>	Se incluyen los datos del perito y de la persona o personas evaluadas. También se puede incluir los datos del letrado y el número de procedimiento
<i>Objeto de la pericial</i>	Se describe la demanda solicitada de parte o a instancia del tribunal
<i>Metodología</i>	Entrevistas, observaciones relacionadas y pruebas administradas. La elección de las pruebas debe basarse en criterios técnicos y debe estar orientada a responder el objeto de la pericial (Muñoz, 2013)
<i>Análisis descriptivo</i>	Situación actual y recorrido psicobiográfico Entrevistas con terceros informadores Relato descriptivo de la víctima en relación al estresor vivido: naturaleza de las conductas, frecuencia y sistematicidad, etc. Análisis funcional.
<i>Exploración psicopatológica</i>	Debe englobar al menos las siguientes áreas (Mesa-Cid & Rodríguez-Testal, 2007): inteligencia, consciencia, orientación, lenguaje, atención, memoria, percepción, pensamiento, afectividad, psicomotricidad y motivaciones primarias.
<i>Resultados e integración de las pruebas administradas</i>	Para valorar simulación, personalidad premórbida y psicopatología.
<i>Impresión diagnóstica</i>	(DSM-5/CIE-10)
<i>Formulación forense</i>	A través de la formulación forense analizaremos la conducta, sus factores predisponentes y los mantenedores, estableciendo una explicación de la etiología, el desarrollo y situación actual de la víctima (Graña, 2002).
<i>Contraste de hipótesis</i>	Acerca del estresor Diagnóstico diferencial psicopatológico
<i>Discusión forense</i>	Deben tratarse las cuestiones que respondan al objeto de la pericial, por ejemplo, el estado psicológico de la persona peritada, su funcionalidad, o la contingencia con los hechos denunciados (Muñoz, 2013): a) el estado psicológico de la persona peritada y pronóstico; b) el estresor descrito; c) causalidad y d) recomendaciones y posible necesidad de tratamiento.
<i>Referencias bibliográficas</i>	Principio de transparencia y replicabilidad del informe pericial. Se presentan enumeradas y deben derivarse de manera natural de la lectura del informe (Muñoz, 2013) y especialmente de la discusión forense.
<i>Conclusiones</i>	Deben versar sobre los siguientes puntos (González-Trijueque y Delgado, 2011): a) cuadro psicológico y pronóstico; b) compatibilidad entre el cuadro o sintomatología y el estresor objetivado; c) estructura premórbida de la personalidad, d) si el estresor descrito se ajusta al fenómeno <i>mobbing</i> y e) posible necesidad de tratamiento.

## **5.8. Conclusiones y aspectos clave en la evaluación pericial del acoso psicológico**

Como hemos podido observar la evaluación forense posee una serie de particularidades que la diferencian de la psicología clínica. La primera cuestión que debemos tener en cuenta en contextos legales es la necesidad de descartar posibles intentos de engaño o manipulación, mediante la evaluación de una posible simulación. En segundo lugar, no bastará con determinar un diagnóstico, ya que tenemos que conectar la psicopatología detectada con la cuestión jurídica planteada. Debemos realizar un análisis descriptivo funcional que vaya más allá de lo categorial (Echeburúa et al., 2011).

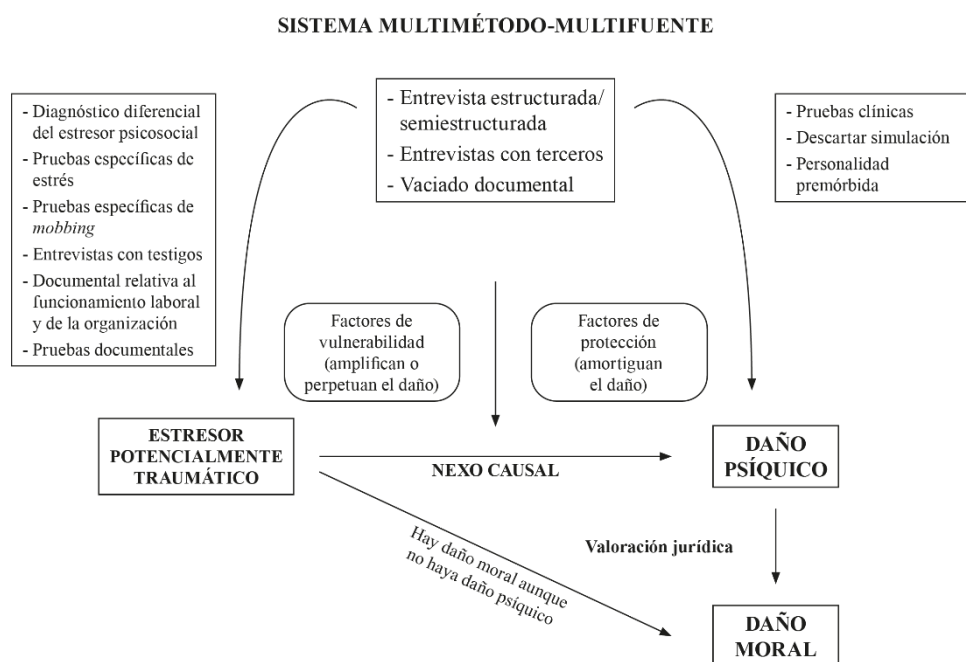
En este sentido, la evaluación forense del acoso se vertebra en la determinación del estresor potencialmente traumático, la evaluación de la sintomatología, y el establecimiento el nexo causal. Además, tendremos que prestar atención a los posibles factores biopsicosociales (vulnerabilidad y protección) que pueden actuar como concausas. Este procedimiento pretende dar respuesta a las necesidades doctrinales en materia de acoso, siendo los elementos clave la categoría del estresor, y el nexo causal entre el daño psíquico y el estresor potencialmente lesivo (Dujo, 2017).

El gran hándicap que tenemos en la medición del acoso, y por la tanto en la evaluación forense es la imposibilidad de acceder la mayor parte de las ocasiones a todas las partes implicadas, incluidos testigos y el presunto perpetrador. Es por ello que la fuente de información principal en este tipo de informes es la víctima, en ocasiones porque la esencia íntima del acoso no deja pruebas o testigos, y en otras porque los testigos son mudos o forman parte pasiva del proceso de acoso (Nieven et al., 2020; Nielsen et al., 2020a). Por ello es tan importante triangular la información obtenida de distintas fuentes y métodos (ver figura 5.1)



**Figura 5.1**

*Evaluación forense del mobbing mediante el sistema multimétodo-multifFuente*



Nota: Elaboración propia

La evaluación debe apoyarse en un estudio exhaustivo de la documentación judicial obrante, en la entrevista semiestructurada como principal herramienta de evaluación forense, y en la administración de pruebas que nos aporten información complementaria. Las pruebas elegidas deben ser seleccionadas en base a un criterio de pragmatismo, calidad científica y economía de tiempo. A esto habrá que añadir entrevistas con terceros informadores (Echeburúa et al., 2011).

En la evaluación del *mobbing*, aparte de emplear pruebas clínicas que nos ayuden a valorar la huella psíquica y pruebas de personalidad premórbida (factores de vulnerabilidad y protección), tendremos que emplear pruebas específicas que evalúen características psicosociales o permitan un diagnóstico diferencial entre el *mobbing* y el resto de estresores laborales. En este sentido, en el contexto español contamos con numerosas pruebas con adecuadas propiedades psicométricas, pero en ningún caso su administración aislada es

suficiente para la determinación o diagnóstico de *mobbing*, entre otras cosas porque carecen de escalas de validez y son fácilmente manipulables (González-Trijueque y Delgado, 2011).

**Tabla 5.11**

*Propiedades psicométricas de los principales instrumentos para evaluar el mobbing en España y Latinoamérica*

<b>Instrumento</b>	<b>Adaptación/Validación</b>	<b>Muestra</b>	<b>Factores</b>	<b>Fiabilidad</b>
<i>Escala Cisneros</i>	Fidalgo y Piñuel (2004)	1303 trabajadores (muestra multiocupacional española)	Bidimensional: ámbito de la conducta de acoso y tipo	.97 alpha de <i>Cronbach</i>
<i>IVAPT-E-R</i>	Carrión et al. (2007)	567 trabajadores	Modelo trifactorial con un 53,01 % de la varianza explicada y un 73 % de validez factorial.	España: .93 alpha de <i>Cronbach</i>
<i>MOBB-90</i>	Boada-Grau et al. (2003)	365 empleados	Estructura unifactorial que explica el 25,18 % de la varianza	.95 alpha de <i>Cronbach</i>
<i>MOBB-10</i>	Boada-Grau et al, (2013)	916 empleados	Estructura unifactorial	.92 alpha de <i>Cronbach</i>
<i>CAPP</i>	Morán et al. (2009)	390 trabajadores de servicios humanos.	Estructura unifactorial que explica el 47,78 % de la varianza	.92 alpha de <i>Cronbach</i>
<i>HPT-R</i>	Fornés et al., (2008)	Sector enfermería (N=464)	En 5 factores que explican un 50,6 % de la varianza	.96 alpha de <i>Cronbach</i>
<i>CAPT</i>	Moreno-Jiménez et al., (2008)	103 trabajadores	Estructura unifactorial que explica el 50 % de la varianza	.94 alpha de <i>Cronbach</i> .
<i>EAPA-T</i>	Escartín et al, (2010)	85 miembros de asociación de víctimas de <i>mobbing</i>	Estructura de cuatro factores y uno de segundo orden	.77 alpha de <i>Cronbach</i> y 1 factor
<i>EAPA-T-R</i>	Escartín et al, (2017)	1506 y 932 trabajadores españoles (2 muestras)	Unifactorial	.90 alpha de <i>Cronbach</i>
<i>Mobbing-UNIPSICO</i>	Gil-Monte, Carretero y Luciano (2006)	696 trabajadores de un centro de atención. Víctimas:132 No víctimas: 564	Se identifican 4 factores, pero un factor principal explica el 36,67 % de la varianza. Para la parte de la muestra relativa a acosados se encontraron cinco factores y uno principal que explica el 33,06 %.	Muestra total: $\alpha$ .92 Muestra acosados: $\alpha$ .88

**Tabla 5.12**

*Propiedades psicométricas de los principales instrumentos adaptados en lengua española para evaluar el mobbing en España y Latinoamérica*

Instrumento	Adaptación/Validación	Muestra	Factores	Fiabilidad
<i>LIPT-60</i> ( <i>Leymann</i> <i>Inventory of</i> <i>Psychological</i> <i>Terrorization</i> )	González de Rivera y Rodríguez-Abuín (2005).	Población general trabajadora: N=150 Personas que refieren padecer acoso: N=141 Cuerpos de seguridad: N=60	seis factores que explican el 57,72 % de la varianza.	Alpha de <i>Cronbach</i> entre 0.83 y 0.94
<i>NAQ-R</i>	García-Izquierdo et al. (2003) NAQ (22)	Población general trabajadora	Conductas hostiles que afectan al entorno ( $\alpha=.88$ y 9 ítems). Desempeño laboral ( $\alpha=.82$ y 6 ítems) Amenazas y abusos físicos ( $\alpha=.79$ y 3 ítems) (Modelo de 7 factores y 66,7 % de la varianza explicada)	Alpha de Cronbach de .85
	García- Izquierdo et al. (2004) NAQ-RE (24)	Población general trabajadora	4 factores que explican el 56.10% de la varianza	Alpha de Cronbach de .91
	Meseguer et al. (2004)	Población hortofrutícola (396)	5 factores que explican el 54% de la varianza	Alpha de Cronbach de .89
	Soler et al. (2010)	Población hortofrutícola (638)	2 factores que explican el 32,8 % de la varianza	--
	González-Trijueque y Graña (2009)	2861 trabajadores (muestra multiocupacional)	Modelo trifactorial (54 % de la varianza. Psicológico ( $\alpha=.93$ ) Laboral ( $\alpha=.81$ ) Físico ( $\alpha=.66$ )	Alpha de Cronbach de .93
	S-NAQ: León-Pérez et al. (2019)	1409 trabajadores (muestra multiocupacional)	Unifactorial (9 ítems) (35,58% de la varianza)	Alpha de Cronbach .85
	Moreno-Jiménez et al. (2007b) NAQ (14)	352 trabajadores (muestra multiocupacional)	Acoso laboral (8 ítems): $\alpha=.79$ Acoso personal (6 ítems: $\alpha=.84$ ) (63,3 % de la varianza)	Alpha de Cronbach entre .85 y .89 y 2 factores

Mientras que las investigaciones de prevalencia se basan en la evaluación de métodos cuantitativos, la evaluación individual del acoso debe sustentarse en una aproximación mixta (cuantitativa y cualitativa). Esta aproximación mixta permitirá flexibilizar los criterios temporales y permitirá distinguir la severidad de las conductas de *mobbing*. Adoptar criterios más amplios y flexibles evitará dejar fuera a grupos de víctimas que, a través de métodos exclusivamente cuantitativos, no encajarían en la categoría de acoso. La investigación debe ir encaminada a homogenizar las definiciones (*labelling*) y las metodologías empleadas para la evaluación del acoso, su prevalencia y sus consecuencias a todos los niveles. Esta unificación de criterios permitirá obtener datos de prevalencia más precisos, y establecer las bases de modelos más sofisticados de información (concienciación social y laboral), formación, prevención y tutela efectiva frente al *mobbing*.

Este avance la sofisticación de la medición del acoso, a parte de las nuevas aproximaciones estadísticas (LCC, ROC) ya explicados, incorpora el reto de la integración de otras informaciones para reducir el nivel de subjetividad que implica la medición del acoso mediante la interpretación de la víctima. Esto implicaría la información objetiva de los hechos (*actual exposure*) e información de otras partes como el propio perpetrador y los testigos<sup>15</sup>. El problema de este planteamiento como ya hemos explicado en el bloque teórico de la presente tesis, es que en ocasiones los agresores no son conscientes del potencial perjuicio de sus actos (no se perciben como perpetradores) y los testigos suelen ser mudos (Neall y Tuckey, 2014).

Como reto para el futuro, resulta indispensable la creación de instrumentos adaptados al contexto forense (con escalas de control y validez) con el objetivo de poder resolver las demandas de los tribunales a través de un proceso de toma de decisiones basado en la evidencia.

---

<sup>15</sup> En este planteamiento ha ganado relevancia la percepción de la víctima del desequilibrio de poder con el perpetrador como indicador de acoso (Hewett et al., 2018; Nielsen et al., 2020a).

---

### MARCO LEGAL Y JURISPRUDENCIA: ANÁLISIS DEL *MOBBING* EN ESPAÑA Y LATINOAMÉRICA

---

#### 6. 1. Introducción

En las últimas décadas ha aumentado el interés por el estudio del acoso y la conciencia social sobre el fenómeno. Esto ha puesto de relieve las carencias legislativas al respecto, por lo que los marcos legales correspondientes se han ido fortaleciendo con el objetivo de dar respuesta a una realidad social que trasciende el mundo de las organizaciones, para tener cada vez una mayor presencia en los juzgados.

Pero no solo es necesario sofisticar el marco legislativo, también es fundamental fortalecer las políticas públicas de prevención y respuesta. Esto implica, en primer lugar, medidas relacionadas con el liderazgo, los valores de las empresas y la formación de los empleados, y, en segundo lugar, medidas que compensen las consecuencias del acoso (Yamada, 2020).

A pesar de que no existe una definición unánime en la doctrina y en la legislación, se ha avanzado positivamente en las últimas dos décadas (Dujo et al., 2019). En Europa cabe destacar la Resolución 2001/2339<sup>16</sup> sobre acoso moral en el trabajo, la Directiva 2000/78/CE<sup>17</sup> del Consejo para la igualdad de trato, la Directiva 43/2000/CE<sup>18</sup> y la Directiva 54/2006/CE<sup>19</sup>

---

<sup>16</sup> Resolución 2001/2339 del Parlamento Europeo de 20 de septiembre

<sup>17</sup> Marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación

<sup>18</sup> Sobre la Aplicación del principio de igualdad de trato entre personas independientemente de su origen racial o étnico.

<sup>19</sup> Igualdad de oportunidades y trato entre hombres y mujeres

en relación al principio de igualdad de oportunidades y trato entre hombres y mujeres (Arbonés, 2014).

A partir de estos puntos de anclaje, la Comisión Europea ha desarrollado estrategias para la seguridad y la salud en el trabajo (2007 - 2012), con el objetivo de combatir los riesgos psicosociales. En esta línea, el AMEVA (Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en lugar de trabajo) busca aumentar el conocimiento de los empleados sobre el acoso y proporcionar a los trabajadores, a todos los niveles, un marco de identificación, prevención y manejo.

En esencia, no podemos trasladar directamente el concepto del acoso, desde la óptica psicológica, al contexto jurídico. En este sentido, en el ordenamiento español el acoso es reprochable en la medida en que atenta contra los derechos fundamentales del trabajador, su dignidad e integridad moral, y todo esto, independientemente de que exista o no daño psíquico (Arbonés, 2014).

Como hemos explicado, la ausencia de una legislación específica no ha impedido la protección de los derechos de los trabajadores mediante la fuente doctrinal y referentes puntuales que han cubierto esta necesidad (Dujo et al., 2019).

Puesto que el *mobbing* es un constructo, en cierta medida híbrido, entre la psicología y el derecho, en los siguientes apartados profundizaremos en el marco legislativo español y latinoamericano, sus puntos fuertes y sus carencias, y en la conceptualización del acoso desde la perspectiva doctrinal y sus diferencias con la conceptualización psicológica del fenómeno.

## 6. 2. Legislación

### 6.2.1. Marco legal español

En el contexto español, a diferencia del acoso sexual o el acoso discriminatorio, no existe un concepto normativo para el *mobbing* o acoso moral<sup>20</sup>. A pesar de ello, existen mecanismos de protección que abarcan las esferas preventiva, sancionadora, reparadora y jurisdiccional. El acoso sexual y el acoso discriminatorio están íntimamente ligados al principio de igualdad y no discriminación, dimensión que ha sido cuidada y tratada desde las instituciones europeas<sup>21</sup>, consolidando un engranaje legal y jurisprudencial potente. En el caso del *mobbing*, el bien jurídico afectado no es propiamente el principio de igualdad o no discriminación, aunque todos los tipos de acoso estén íntimamente ligados (Correa-Carrasco, 2019).

Como se ha expuesto, a pesar de no existir una definición legal, con el paso de los años se han ido incorporando referencias nominales en el Código Penal (Art. 173. 1. 2.º) y en el EBEP (Estatuto Básico del Empleado Público, Art. 95. 2. o) que abarcan los diferentes tipos de acoso. Precisamente, las carencias en la regulación del acoso se han suplido en gran medida a través de una extensa jurisprudencia y doctrina jurisprudencial que ha servido de referencia en los tribunales (Dujo, 2017).

En España existen diferentes niveles de intervención y un amplio, aunque en ocasiones difuso, marco legislativo para tratar el acoso. En el ordenamiento laboral español no contamos con una definición jurídica del acoso, ni una regulación específica, por lo que debemos basarnos en criterios análogos. Desde el punto de vista de la prevención, a pesar de una presencia análoga e inespecífica en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) (Art.

---

<sup>20</sup> En textos de naturaleza jurídica y legislativa es muy habitual que se emplee el término “acoso moral” como alternativa al término *mobbing*

<sup>21</sup> Ver Comisión 92/131/CEE de 27 de noviembre de 1991 y Directiva 2006/54 del Parlamento europeo y del Consejo de 5 de julio de 2006

4. 2.º, Art.14, Art. 15. 1.º, Art 16. 1.º, Art. 17, 18 y 19, Art. 21. 2.º y Art. 22) falta una mayor concreción y alusión al acoso laboral. La tutela preventiva del acoso pasa por la identificación y evaluación de las variables de riesgo, como base para la creación de una acción preventiva y de vigilancia. Las empresas tienen obligaciones de protección por acción y omisión (ver tabla 6.1.).

**Tabla 6.1**

*Referentes legislativos en el ordenamiento jurídico español en el acoso*

Referente	Definición
Proposición de Ley de 19 de noviembre del grupo parlamentario socialista	“El conjunto de comportamientos o actitudes de una o varias personas contra otras en el ámbito laboral, normalmente situadas en una relación de jerarquía asimétrica, dirigidas a causar un profundo malestar psicológico y personal en el trabajador afectado, degradando sus condiciones de trabajo”.
Ley 53/2003 de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de personas con discapacidad.	“Toda conducta con la discapacidad de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad o crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo”.
Ley 62/2003 de 30 de diciembre de medidas fiscales, administrativas y de orden social.	“Toda conducta no deseada, relacionada con el origen racial o étnico (...) de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo”.
LOI/Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo para la igualdad efectiva entre hombres y mujeres.	Acoso sexual/por razón de sexo.
Criterio Técnico ITSS 69/2009 <sup>22</sup>	Recoge la necesidad de abordar el acoso moral, la violencia física y psicología en el trabajo.

Nota: Adaptado de Arbonés (2014)

De manera paralela a la vía judicial nos encontramos con la intervención de la inspección de trabajo mediante los Criterios Técnicos (Arbonés, 2014). El acoso laboral es una forma de estrés laboral con la particularidad de que no nace exclusivamente de las características inherentes al propio trabajo, sino que se ocasiona a partir de las relaciones interpersonales establecidas en el entorno laboral. La existencia de un desequilibrio de poder formal o informal, y los repetidos intentos fallidos de la víctima de acabar con el hostigamiento, generan elevados niveles de estrés que afectan a la salud física y psíquica de la víctima (González-Trijueque, 2010).

<sup>22</sup> Instituto de Trabajo y Seguridad Social.



En este punto entra en juego la necesidad de protocolos antiacoso (como en el caso de algunos convenios sectoriales) con facetas preventiva y reactiva (régimen sancionador) para garantizar la seguridad del trabajador, y para asegurar que las empresas y entidades públicas cumplen sus responsabilidades preventivas. Estos protocolos han de aplicarse de manera efectiva, no suponiendo una exoneración de la empresa cuando el resultado es ineficaz, fruto de la negligencia empresarial. Dentro de los protocolos citados se configuran medidas reactivas a través de procedimientos que permiten denunciar y proporcionan indemnidad frente a sanciones y despidos, como garantía para los trabajadores que denuncian (ver tabla 6.2) (Correa-Carrasco, 2019).

El plano reactivo y sancionador entra en juego cuando fracasa la tutela preventiva. El poder disciplinario siempre ha de seguir los principios de proporcionalidad, seguridad jurídica y culpabilidad. Desde el punto de vista de la falta disciplinaria, existen importantes carencias en la regulación legal que han sido suplidas por los convenios colectivos. La presencia de la regulación del acoso en el Art. 54. 2 c, d y g del ET (Estatuto de los Trabajadores) es inespecífica y de aplicación análoga al acoso discriminatorio y sexual. En cuanto a la obligación del empresario de proteger al trabajador dentro del derecho administrativo, el *mobbing* no está contemplado de manera específica, por lo que su regulación pasa por un abordaje genérico a través del Art. 8. 11<sup>23</sup>, 8. 13 y 13 bis<sup>24</sup> de la Ley de Infracciones y Sanciones del Orden Social (LISOS)<sup>25</sup> (Correa-Carrasco, 2019).

La tipificación del *mobbing* en la última reforma del Código Penal español (LO 5/2010)<sup>26</sup> ha sido un avance en la especificación del acoso. Es importante resaltar que la

---

<sup>23</sup> Califica de infracción muy grave los actos contra la dignidad y la intimidad del trabajador.

<sup>24</sup> Sanciona el acoso por razón de origen racial o étnico, religión, etc.

<sup>25</sup> El ilícito administrativo abarca tanto el acoso horizontal como el vertical.

<sup>26</sup> “delitos de torturas y contra la integridad moral” 2º Párrafo, apartado 1. Art.173: “Con la misma pena serán castigados los que, en el ámbito de cualquier relación laboral o funcionarial y prevaleciéndose de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan grave acoso contra la víctima”.

definición se circunscribe al acoso vertical y a los supuestos más graves en base a la intensidad que deriva de los actos (Correa-Carrasco, 2019). Igualmente, se pone el foco en el acosador, individualizando su responsabilidad. Se trata de un delito de comisión (aunque también puede tenerse en cuenta la omisión) basado en el resultado en relación a la situación grave de acoso, no en relación al daño producido (Arbonés, 2014). El tipo penal exige una duración e intensidad, una intencionalidad dañina y una superioridad jerárquica o fáctica.

Dentro de la tutela reparadora, los daños producidos por el acoso deben ser subsanados por el sistema de protección social, en función de la contingencia correspondiente. En la actualidad, bajo criterio doctrinal, los daños derivados del *mobbing* entran dentro de la categoría de accidente laboral (Art. 156. 2. e. de la LGSS, Ley General de la Seguridad Social) por lo que es necesario delimitar la causalidad de la patología y descartar la existencia de concausas o vulnerabilidades previas implicadas en la etiología de la enfermedad (Correa-Carrasco, 2019). Precisamente, delimitar el daño psíquico y su etiología es una de los núcleos fuertes del informe pericial psicológico a la hora de valorar el daño, como elemento objetivo probatorio constitutivo de acoso (González-Trijueque, 2010).

Puesto que la responsabilidad del empresario es ser garante de los derechos del trabajador, su incumplimiento (art. 164, LGSS) acarrea una carga indemnizatoria compatible con todas las demás. Aunque parte de la doctrina indica que si el empresario no es conocedor de la situación de acoso queda exonerado de la responsabilidad, otros pronunciamientos señalan que dicha exención de responsabilidad solo puede llevarse a efecto cuando el empresario ha hecho todo lo posible para evitar el resultado lesivo. Existe la posibilidad de que el daño también se repare por la vía civil o patrimonial. Las indemnizaciones por daños morales son autónomas y complementarias. Para tal fin, desde el prisma de la responsabilidad civil en casos de daños psicofísicos/morales se tomará de referencia el baremo previsto para los accidentes de tráfico y el baremo de la LISOS (Correa-Carrasco, 2019).

En cuanto a la tutela jurisdiccional, en los últimos años se ha producido una mejora en la dinámica relativa a la tutela de los derechos fundamentales a través de procedimientos más flexibles que facilitan el acceso de las víctimas a protección efectiva. Se han producido mejoras en las competencias jurisdiccionales del orden social en los casos de acoso horizontal. Cabe destacar que, dentro de la necesidad de relación laboral en un supuesto de acoso, esta relación aparte de ser extensible a la vinculación orgánica, también lo es a la funcional.

Dentro de las garantías a la víctima, junto con las medias cautelares comprendidas en los Art.180. 1 y 180. 4 de la LRJS (Ley Reguladora de la Jurisdicción Social), se encuentran las garantías específicas legales relativas a la modulación de la carga probatoria y la confidencialidad del testimonio (Art. 177. 4 LRJS)<sup>27</sup>. A través de la inversión de la carga de la prueba<sup>28</sup>, el denunciante debe presentar tan solo un principio de prueba, debiendo ser el demandado el encargado de neutralizar la evidencia de acoso (Correa-Carrasco, 2019).

**Tabla 6.2**

*Protección jurídica del acoso laboral*

<i>Tutela preventiva</i>	Art.4.2. d), 50 y 19 del Estatuto de los Trabajadores. Arts.14, 15, 15.1.g, 16.1 y 22 de la LPRL
<i>Tutela sancionadora</i>	8.11, 8.13 y 13 bis LISOS/ Art.173.1. párrafo 1.º y 2.º CP
<i>Tutela reparadora</i>	Art.156. 2.e; art.164.3 y art.42.1 LGSS. Art. 3 LPRL Arts.179.3, 183.1 y 183.3 LRJS

<sup>27</sup> Proceso especial de tutela de derechos fundamentales y libertades públicas.

<sup>28</sup> En este procedimiento es importante poner de relieve el papel de la prueba indiciaria, de tal manera que la presunta víctima solo tiene que presentar indicios razonables de lesión contra sus derechos fundamentales (art. 96 LRJS) para la inversión de la carga de la prueba.

**Tabla 6.3***Regulación del mobbing en España*

<b>Marco de regulación</b>	<b>Artículos</b>
Constitución española del 27 de diciembre de 1978	Artículos 10, 14, 15, 18, 40.2 y 43.
Real Decreto Legislativo 2/2015 de 23 de octubre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores	Art.4.2, Art.18, Art.20.3, Art.39.3, Art.40, Art.41, Art.50 y Art.96.11
Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL)	Art.4.2º, Art.14, Art. 15. 1º, Art 16. 1º, Art.17, 18 y 19, Art.21.2º y Art.22
Real Decreto Legislativo 2/1995 de 7 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Procedimiento Laboral	Capítulo XI Art.177 y Art.180
Real Decreto Legislativo 5/2000 de 4 de agosto por el que se aprueba el texto refundido de la LISOS	Art. 1. 1º, Art.2, Art.8.11º, Art.8.12º, Art.8.13º y Art.13 bis
Real Decreto Legislativo 5/2015 de 30 de octubre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público	Art. 14h Art.53.4 y Art.54.1 Art.95.2. b y Art.96
Ley 29/1998 de 13 de julio reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa	Art.114 y ss.
Código Penal. Ley Orgánica 5/2010	Art. 173 párrafo 1º y 2º y Art. 177
Código Civil	Art.1101 y Art.1089
Criterio Técnico 34/3003 de 14 de marzo de 2003.	Criterio interno y vinculante
Criterio Técnico 69/2009	Sobre las actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social
Notas Técnicas Preventivas	NTP 891 y 892 y NTP 854

**6.2.2. Marco legal latinoamericano**

El estudio de la prevalencia en Latinoamérica está condicionado por dos factores. En primer lugar, por la falta de conocimiento acerca del acoso y su regulación (Vargas-Rodríguez y Carrillo-Guarín, 2011) que limita indudablemente su reporte y, por otro lado, una mayor tolerancia a la violencia debido a la normalización de ciertas conductas frente a otros países (Castillo y Cubillos, 2012), por lo que se estima que la cifra de acoso es mucho mayor que la indicada en estudios como el de Chappell y Di Martino (2006), que señalaron un 8 % de trabajadores víctimas de acoso en Latinoamérica.

En el caso de Colombia, el estudio del Ministerio de la Protección Social puso de relieve en el año 2004 una prevalencia de un 19 %, lo que dio lugar a una mayor concienciación y

necesidad de crear un marco legislativo sólido para proteger al trabajador. Con esta idea, se crea la Ley 1010 en el año 2006, una de las pocas leyes autónomas en Latinoamérica específica para abordar el *mobbing* (Oceguera et al., 2009). En la citada ley, el acoso queda definido como “toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo”. En esta línea, en el Capítulo IV de la Resolución 2646 del Ministerio de la Protección Social se definió un protocolo para determinar el origen de las enfermedades derivadas del estrés (Carbajal-Orozco y Dávila-Londoño, 2013).

El abordaje del acoso se realiza a dos niveles, el primario y el paliativo, lo que implica la necesidad de cambiar la cultura organizativa en todos los sentidos. El Art. 9 se centra en la prevención, e insta a las empresas a crear espacios donde los trabajadores puedan informar sobre el problema. La ley busca blindar la responsabilidad de la empresa a la hora de proteger al trabajador, por lo que cuando una empresa muestre actitudes tolerantes con el acoso será sancionada. Cuando se le notifica a la empresa una posible situación de acoso, esta puede activar un protocolo de conciliación. En el caso de las instituciones públicas, el encargado será el Ministerio de Protección Social, mientras que en el caso de las entidades privadas lo hará las Defensorías del Pueblo, la inspección de trabajo o la policía (Vargas-Rodríguez y Carrillo-Guarín, 2011).

A pesar del gran avance que supone esta ley, en comparación con el resto de países latinoamericanos, presenta importantes carencias y vacíos conceptuales (ver tabla 6.4) (Vargas-Rodríguez y Carrillo-Guarín, 2011). La primera carencia es la limitación del alcance de la ley a las relaciones laborales enmarcadas en contratos laborales, lo que deja fuera a otro tipo de contratos, como el de prestación de servicios. Otra carencia, y tal vez la más significativa, es

la necesidad plasmada en la ley de que las conductas deben ser persistentes, demostrables y públicas. La necesidad de que las conductas sean públicas, y por tanto de alguna manera observables, choca frontalmente con el carácter sutil y silencioso de las conductas constitutivas de acoso, lo que dificultaría su demostración jurídica.

Por último, a nivel correctivo, la empresa se debe responsabilizar del 50 % de los gastos de tratamiento, lo cual a efectos prácticos es insuficiente debido a la gravedad de las consecuencias para la salud derivadas del *mobbing*. Igualmente, la ley presenta carencias en aspectos de prevención sobre los aspectos organizacionales de riesgo asociados al acoso (Vargas-Rodríguez y Carrillo-Guarín, 2011). El Ministerio de Trabajo de Colombia publicó un estudio donde se señala que las denuncias bajaron de 1220 en 2012 a 361 en 2014 como consecuencia de los procesos de conciliación y una mayor conciencia del problema.

En el caso de Chile, la Ley 20.607 del 2012 ha intentado cubrir el vacío legal existente en la regulación del acoso (Caamaño y Ugarte, 2014). Esta ley define primero el *mobbing* en su artículo de una manera amplia y poco específica definiéndolo como “todas las conductas que representan agresión u hostigamientos reiterados en contra de un trabajador, situaciones que representa un menoscabo, maltrato o humillación, o que puede perjudicar la situación laboral del empleado y las oportunidades que el mismo pueda tener en su empleo”.

Desde el punto de vista sancionador, el acoso implica la extinción del contrato laboral, pudiendo el trabajador solicitar la indemnización correspondiente (Art. 171. °). En este mismo artículo se recogen las sanciones relativas a las denuncias falsas. Entre las carencias a destacar dentro de esta ley destacan la ausencia de sanciones de carácter administrativo, y ausencia de directrices para la creación de reglamentos internos que promuevan la protección de víctimas y trabajadores (Caamaño y Ugarte, 2014).

En Venezuela no existe una regulación específica. Como ha ocurrido históricamente en los países con un marco legal deficitario en cuanto a regulación, el criterio doctrinal ha sido la

brújula inequívoca en la configuración del fenómeno. El amparo legal se sustenta en la Ley Orgánica Procesal del Trabajo (LOPTRA), la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV), el Reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo (RLOT), la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCMAT) y la Ley Orgánica del Trabajo (LOT). En el 2007 se promulgó la Ley Orgánica sobre Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, ley que puede ser el punto de partida para una legislación más específica en materia de *mobbing* (Nava y Fernández, 2010).

En Uruguay nos encontramos una situación parecida, donde el *mobbing* (o acoso moral) es un concepto jurídico indeterminado (Trujillo y de Franco, 2016). A pesar de no existir una regulación específica para abordar el *mobbing*, el trabajador está amparado por normas nacionales y diversos mecanismos de protección. En cuanto a las normas nacionales destacan los artículos 7. °, 36. ° 44. °, 53. °, 54. ° y 72. ° de la Constitución, todos ellas garantes de derechos fundamentales de la persona y el derecho al trabajo.

En el ámbito civil, el Art. 1291 del Código Civil abarca el principio de buena fe en los contratos laborales. Otro mecanismo de protección posible es la intervención de la Inspección General del Trabajo por denuncia de parte o intervención de oficio. La Ley 16.045 relativa a la discriminación por razón de sexo en el trabajo (igualdad de trato y oportunidades) puede aplicarse de manera análoga en casos de *mobbing* (Giuzio, 2011).

Lo mismo ocurre con la Ley 17.817 sobre racismo y otras formas de discriminación, la Ley anticorrupción 17.060 y la Ley 18.561 reguladora del acoso sexual en el trabajo (Trujillo y de Franco, 2016).

Argentina posee uno de los marcos legislativos más amplios, aunque la mayor parte de las normas son de carácter provincial y público. Destacan la Ley 1225 en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la Ley 5349 (Jujuy), la Ley 13.168 (provincia de Buenos Aires), la Ley 4245

del 2005 en Misiones, la Ley 7006 (provincia del Chaco), la Ley 7 N.º 232 en Tucumán y la Ley 12.434 en Santa Fe (Itatí, 2017).

Entre otras medidas, en el año 2005 se habilitó una oficina para recibir denuncias de violencia en el trabajo dependiente de la Fiscalía Nacional de Investigaciones Administrativas. La ausencia de un marco legislativo no implica que los derechos de los trabajadores no estén amparados por otras leyes de protección genéricas. En el caso de la Constitución Nacional destacan los artículos 14 bis (condiciones dignas de trabajo), Art. 16 (igualdad), Art. 41, 43 y 75. A nivel nacional, aunque no se recoge el acoso de manera específica, la Ley antidiscriminación 23.592, la Ley 25.164 (13) y el Real Decreto 214 de 2006 (Convenio Colectivo de Trabajo General de la Administración Pública Nacional) son los encargados de proteger a los trabajadores de la Administración Pública Nacional frente a la violencia laboral (Itatí, 2017). A nivel privado destaca la Ley del Trabajo N.º 20.744 encargada de regular la obligaciones y derechos de las partes. Por su parte, la Ley de Riesgo en el Trabajo N.º 24.557 y la Ley Integral a las Mujeres N.º 26.485 por analogía puede llegar a cubrir supuestos relacionados con el acoso laboral.

Por último, Brasil, al igual que ocurre en Argentina, posee una amplia red de leyes de carácter estatal y local, pero carece de legislación federal. A pesar de ello, existe un ordenamiento jurídico extenso garante de los derechos de los trabajadores. A nivel general destacan el Código Civil (Art. 11 y 22), la Constitución Federal (Art. 5, Inciso X), la Constitución de la República de Brasil (inciso III y IV) y el CLT (*Consolidação das Leis do Trabalho*) en sus artículos 482 y 483, así como numerosos Proyectos de Ley como el 4593/09, el 7.202/2010 o el Proyecto de Ley Federal 6757/2010. Como se ha expuesto anteriormente el peso de la legislación en *mobbing* o *assedio moral* recae en la esfera estatal y municipal. Entre las leyes más importantes destacan: Ley N.º 3.921 de Rio de Janeiro del 2002, Ley 12.250 contra el asedio Moral del Estado de Sao Paulo del año 2007 la Ley Complementaria 12.561



de Río Grande de Sul y Ley N.º 1.163/00 del municipio de Iracemópolis (São Paulo) (Oceguera-Ávalos, Aldrete-Rodríguez y Ruíz-Moreno, 2009).

**Tabla 6.4**

*Marco legal latinoamericano*

País	Leyes
Colombia	1010 de enero de 2006
Panamá	Ley N.º 9 de 1994. Ley N.º 44 de 1995
	Legislación específica provincial de <i>mobbing</i>
	Ley 25.164 (13) y el Real Decreto 214 del 2006 (Convenio Colectivo de Trabajo
Argentina	General de la Administración Pública Nacional)
	Ley de Riesgo en el trabajo N.º 24.557
	Ley Integral a las Mujeres N.º 26.485
Puerto Rico	Proyecto de Ley 1008 aprobado por la Asamblea Legislativa en octubre de 2007
	Art. 56.5 de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de
Venezuela	Trabajo de 2005 (LOPCMAT) (no específica).
	Artículo 51 de la Ley Federal de Trabajo (Causas de rescisión sin responsabilidad del
México	trabajador) (Reforma de los 3 Bis 51 el 28 de febrero de 2013).
	Constitución. Ley 18.561 reguladora del acoso sexual en el trabajo. Ley 16.045 relativa
	a la discriminación por razón de sexo en el trabajo.
Uruguay	Ley 17.817 sobre racismo y otras formas de discriminación. Ley anticorrupción
	17.060.
	CLT ( <i>Consolidação das Leis do Trabalho</i> ) Art. 483 y 484. Constitución Federal y de la
Brasil	República
	Proyectos de ley y normativa estatal y local
	Código Civil (Arts. 11 y 22),
Chile	Ley 20.607 del 2012
	Ley 27815. Reglamento interno de las empresas “ <i>de la prevención de riesgos propios</i>
	<i>de la empresa</i> ”. Reglamento del Seguro General de Riesgos de Trabajo. Resolución N-
Perú	390 de diciembre de 2011.
El Salvador	Ley General de Prevención de Riesgos en Centros de Trabajo.
Costa Rica	Expediente 18136

Nota: Adaptado a partir de Dujo et al., (2019, p.301)

## 6.3. Repercusiones forenses y doctrina comparada

### 6.3.1. Metodología

Se ha utilizado la base de datos jurídicos de *Aranzadi Westlaw*, realizando una limitación temporal que va desde el 1 de junio de 2010 al 1 de enero de 2019, introduciendo los marcadores “mobbing”, “acoso laboral”, “acoso psicológico” y “acoso moral”. El tipo de resolución seleccionada ha sido “sentencia”. En el campo de “jurisdicción/procedimiento” se

introdujo la opción “social”, “contencioso-administrativa”, “civil” y “penal”. Todas las sentencias analizadas son del Tribunal Supremo español.

– *Muestra de sentencias*

Con los parámetros expuestos se han obtenido un total de 255 sentencias. Del total en bruto se han considerado que 32 eran relevantes para el presente estudio.

– *Criterios de inclusión*

Se han considerado relevantes aquellas que reflejan los criterios empleados por el tribunal en relación al *mobbing*, independientemente de la resolución o la aceptación del recurso de casación.

– *Criterios de exclusión*

Se han excluido todas las sentencias solapadas y aquellas cuyo contenido era tangencial o irrelevante para el objetivo del presente estudio.

### **6.3.2. Resultado del estudio jurisprudencial del Tribunal Supremo español**

El 62 % de las desestimaciones están motivadas por la consideración de los tribunales de que el conflicto existente, aunque sea de naturaleza laboral, no se ajusta a los criterios correspondientes al fenómeno *mobbing*. La presencia de los informes psicológicos periciales es relevante en la medida en que prueban el nexo causal existente entre la patología presentada y el estresor identificado. Igualmente, los informes periciales tienen relevancia de cara a valorar la vulnerabilidad previa de la víctima (concausa)<sup>29</sup>. En materia de indemnización, se desestiman los recursos de casación cuando se entiende que el resarcimiento indemnizatorio se ha resuelto en estancias inferiores. Establecer el nexo causal entre el estresor (potencialmente lesivo) y el daño moral resultante es el eje vertebral del tratamiento jurídico del *mobbing* en los Tribunales españoles<sup>30</sup>.

---

<sup>29</sup> Tribunal Supremo (Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 7ª) Sentencia de 15 de noviembre de 2010

<sup>30</sup> Tribunal Supremo (Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 6ª). Sentencia de 24 de enero de 2014. Tribunal Supremo (Sala de lo Social, Sección 1ª) Sentencia de 4 de marzo de 2014. Tribunal Supremo (Sala de lo Social, Sección 1ª).

**Tabla 6.5***Diagnósticos hallados en la muestra representativa*

<b>Diagnóstico</b>	<b>N.º de sentencias</b>	<b>Porcentaje</b>
Sintomatología ansioso depresiva/trastorno adaptativo mixto	19	59,37
Ansiedad	4	12,5
Trastorno de estrés postraumático	2	6,25
No consta	7	21,87

**Tabla 6.6***Distribución de la muestra estudiada por jurisdicción (N=32)*

<b>Jurisdicción</b>	<b>N.º de sentencias</b>	<b>Porcentaje</b>
Social	11	34,37
Penal	5	15,62
Civil	1	3,1
Contencioso-administrativo	15	46,87

**6.3.3. Análisis de los resultados, doctrina comparada y jurisprudencia**

El acoso laboral ha sido estudiado por múltiples disciplinas, desde la psiquiatría hasta la psicología, el derecho y la sociología. Se trata de una realidad que ha ganado protagonismo e interés internacional debido al profundo impacto socioeconómico de sus consecuencias. Aunque existen diferentes denominaciones para este fenómeno, las diversas definiciones existentes explican el *mobbing* como un conjunto de acciones de naturaleza heterogénea y hostil que ocurren de manera reiterada y frecuente, durante un periodo de tiempo determinado en el contexto laboral, y que tienen como objetivo la destrucción del trabajador (Fidalgo et al., 2009).

El acoso, desde el punto de vista jurídico constituye un atentado contra los derechos fundamentales de las personas. El *mobbing* atenta contra la dignidad e integridad de la víctima (Hirigoyen, 2001) siendo necesario distinguir entre daño psíquico y daño moral. El propio Tribunal Constitucional señala que el daño moral no requiere de daño psíquico o físico.

---

Sentencia de 23 de noviembre de 2010. Tribunal Supremo (Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 6ª) Sentencia de 9 de abril de 2015

En la doctrina y jurisprudencia española existen una serie de elementos definitorios fundamentales en la configuración del acoso. En relación a la naturaleza, cuando hablamos de acoso, hacemos referencia a un conjunto de acciones degradantes, intimidantes, ofensivas o humillantes susceptibles de atentar contra la esfera física, psíquica o moral de la víctima. Las situaciones de acoso pueden manifestarse a través de distintas acciones y comportamientos (González-Trijueque, 2007), tanto de tipo reactivo como inhibitorio (Pérez-Bilbao et al., 2001), desarrollándose en un proceso variable pero enmarcado en fases delimitadas que desembocan en la destrucción final del trabajador.

Una de las cuestiones clave para distinguir el acoso de otros fenómenos es la reiteración en el tiempo. Las conductas constitutivas de hostigamiento de manera aislada suelen ser anodinas y potencialmente no lesivas. Es la suma de las conductas a lo largo del tiempo lo que confiere el potencial destructivo a las estrategias de acoso. Se debe apostar por un criterio flexible a la hora de determinar los márgenes de tiempo necesarios para poder afirmar que estamos ante un proceso de acoso.

Al tratarse de un proceso heterogéneo y en el que confluyen muchas variables, optar por un criterio rígido sería actuar en contra de la víctima. Estas conductas han de producirse en el contexto de trabajo (a través de una relación orgánica o funcional) y que tengan como motivación (intencionalidad) la destrucción o abandono del trabajador. La tendenciosidad es considerada como el elemento subjetivo en la configuración del acoso que, aunque es indivisible de su configuración jurídica, en la práctica resulta muy difícil de demostrar (Correa-Carrasco, 2019).

No se trata de actos aislados, sino que están conectados y unidos por la intencionalidad dañina. Es esta intención la que confiere sentido al conjunto de estrategias de acoso. La doctrina distingue y categoriza las conductas de acoso en actos que buscan minar la autoestima y la esfera personal del trabajador, actos que buscan destruir la reputación personal, actos que

buscan socavar la reputación profesional y actos orientados a aislar e impedir las comunicaciones (Correa-Carrasco, 2019).

El acoso tiene como objetivo crear un entorno intimidatorio, degradante, hostil y humillante para el trabajador. En materia de bienes jurídicos, el proceso de acoso, en esencia pluriofensivo, atenta contra la integridad moral (artículo 15 de la CE), la dignidad personal y profesional (Artículo 10 CE) pudiendo igualmente, pero no necesariamente, atentar contra la salud psicofísica, incumpliendo el derecho del trabajador a la protección de su salud laboral (artículos 40,2 y 43 de la CE). Independientemente del daño psíquico, el acoso siempre será una violación de la dignidad personal del trabajador. Igualmente, el potencial lesivo puede atentar contra la libertad de expresión o comunicación del trabajador (Art. 20), el derecho fundamental de igualdad y no discriminación (Art. 14) y el derecho al honor y la imagen (Art. 18. 1).

Mientras que la valoración del daño moral corresponde a la persona que juzga, la evaluación del daño psíquico corresponde al psicólogo forense (González-Trijueque et al., 2011). Valorar la presencia de daño psíquico no tiene como objetivo probar la existencia de acoso desde el punto de vista conceptual, ya que la existencia de una conducta hostigadora no implica necesariamente la generación de un daño. La existencia o no de acoso no puede depender de las características personales (resiliencia contra vulnerabilidad) de la víctima (Carrasco-Correa, 2019).

La evaluación del daño psíquico tiene dos funciones primordiales, la valoración indirecta de la existencia de un conjunto de actos de hostigamiento y su potencial lesivo (González-Trijueque et al., 2011), y las consecuencias asociadas a la responsabilidad del victimario (Correa-Carrasco, 2019).

Todos los estudios, y así lo recoge la doctrina jurisprudencial, concuerdan en afirmar que el acoso produce tanto daños de naturaleza psíquica<sup>31</sup>, como física (de naturaleza psicógena) con una afectación funcional muy relevante tanto en la esfera laboral como social, familiar y personal. No todo el daño psíquico que presente el trabajador tiene por qué tener una etiología laboral y no todos los daños psíquicos con etiología propiamente laboral se dan por acoso. Estos pueden tener su origen en otro estresor psicosocial (*verbi gratia* estrés o *burnout*).

Para que exista *mobbing*, por definición, las conductas de hostigamiento deben producirse en el lugar de trabajo. Debido a los nuevos modelos de producción es importante realizar una interpretación ajustada a los diferentes contextos organizativos laborales, partiendo de la base de que no es necesario que la relación entre víctima y victimario sea de dependencia orgánica dentro de una misma empresa, siendo suficiente la existencia de una relación funcional (Correa-Carrasco, 2019). Aunque es cierto que ciertas características y déficits organizacionales favorecen o correlacionan con el aumento de los riesgos psicosociales, esto no implica una relación causal, es decir, las propias condiciones laborales o variables organizacionales no implican *per se* la existencia de acoso.

Mientras que la tendenciosidad<sup>32</sup> o finalidad es el elemento distintivo en la configuración jurídica del acoso, en términos prácticos su delimitación es más laxa, debido a la imposibilidad de evaluar el plano subjetivo de las motivaciones personales de la conducta del hostigador. Es necesario valorar la naturaleza de las estrategias de acoso y su prolongación en el tiempo para poder extraer conclusiones acerca de la motivación subyacente (Correa-Carrasco, 2019).

---

<sup>31</sup> STSJ de la Comunidad Valenciana del 25 de septiembre de 2001.  
Audiencia Provincial de Guipúzcoa de 29 de marzo de 2007.

<sup>32</sup> Sentencia del Juzgado de lo social N°2 de Girona del 19 de febrero de 2002.  
Audiencia Provincial de Barcelona de 15 de septiembre de 2003.  
Juzgado de Social N.º 36 de Madrid de 29 de abril de 2003.

Tal y como pone de relieve el Tribunal Constitucional, la vulneración de los derechos fundamentales de la víctima no puede quedar supeditada a la intención o dolo del agresor. Se enfatiza la necesidad de establecer el nexo causal entre el comportamiento antijurídico y el daño (Correa-Carrasco, 2019). Precisamente una de las funciones del psicólogo forense, además de la valoración del daño psíquico, es la valoración del conjunto de actos (objetivos) que configuran el proceso de acoso para estimar el potencial lesivo y, de esa manera, poder establecer el nexo causal entre estresor y sintomatología. Este proceso conlleva la necesidad de realizar un diagnóstico diferencial entre el *mobbing* y otros estresores psicosociales de naturaleza laboral, como el *burnout* o el ejercicio no regular del poder directivo<sup>33</sup> (González-Trijueque et al., 2011).

En el caso de Colombia, un pilar fundamental a la hora de definir el acoso es que se trata de una persecución con una clara finalidad: la renuncia del trabajador. Esta persecución está integrada por un conjunto de comportamientos aparentemente anodinos que buscan humillar, desprestigiar y desmotivar al trabajador. De la misma manera que queda definido el acoso, la doctrina colombiana y la propia Ley 1010, definen lo que no es acoso, estableciendo unos límites parecidos a los hallados en la doctrina y jurisprudencia española, especialmente en relación al abuso del poder directivo. Precisamente, uno de los principales retos a los que deben contestar los altos tribunales en Colombia deriva de la norma que define la conducta hostigadora como “repetida y pública”. Cuando las conductas se dan en privado no existe presunción de acoso laboral por lo que el demandante, mediante los medios probatorios legalmente aceptados, debe reforzar sus argumentos indiciarios (Camacho-Ramírez, 2018).

Al igual que ocurre en España, Uruguay, Brasil y Argentina, en Colombia se enfrentan a la dificultad probatoria de los diferentes elementos constitutivos del acoso. Un elemento en

---

<sup>33</sup> STSJ de Aragón de 22 de diciembre de 2005 en relación al empleo arbitrario de las potestades directivas de un superior: “*mientras que con aquel el empresario simplemente suele buscar por medios inadecuados un mayor aprovechamiento de la mano de obra imponiendo condiciones mas favorables a sus intereses, con el acoso lo que se busca es causar un daño al trabajador socavando su personalidad*”

común es la consideración de que el daño producido recae inequívocamente en los derechos fundamentales del trabajador, pero no necesariamente en la esfera psíquica. Es decir, no es necesario probar que hay un daño psíquico para considerar que estamos ante un proceso de acoso, ya que los actos o conductas antijurídicas tienen entidad propia independientemente de los resultados (Camacho-Ramírez, 2018). La doctrina de los países citados tiene como base la necesidad de que las conductas sean reiteradas en el tiempo, sin establecer un criterio rígido de temporalidad. Otro criterio a tener en cuenta es que exista un ambiente laboral hostil e intimidante para la víctima, lo que enlaza con la necesidad de que las conductas perpetradas han de producirse en el contexto laboral.

En este punto existen discrepancias doctrinales derivadas directamente de la normativa. Mientras que en España se entiende que la relación laboral debe ser orgánica o funcional independientemente del tipo de contrato, en países como Colombia la delimitación es más difusa. La sentencia de la Corte Constitucional de Colombia (C-960 de 14 de noviembre de 2007) delimita que el núcleo de la cuestión, independientemente del tipo de contrato, son la subordinación o dependencia (Garzón, 2013). La disminución de la carga de la prueba tiene su base en fomentar la garantía de los derechos del trabajador fruto de la vulnerabilidad existente en la víctima. Esto adquiere relevancia en los casos en los que los actos y conductas no son públicos, ya que, aunque la presunta víctima no queda desprotegida, debe aportar pruebas indiciarias (Sentencia C-780 de 26 de septiembre de 2007)<sup>34</sup> (Camacho-Ramírez, 2018).

Los tribunales colombianos se han pronunciado en diversos aspectos para la protección jurídica de la víctima, como la prohibición del despido sin autorización cuando la persona sufre acoso laboral, la reincorporación de los trabajadores que han renunciado en el contexto de un proceso de acoso, o la denominación de falta disciplinaria gravísima cuando el acoso proviene de un servidor público (Camacho-Ramírez, 2018). En cuanto a la caducidad de la conducta

---

<sup>34</sup> Cuando los actos son públicos la carga de la prueba recae en el presunto hostigador



antijurídica<sup>35</sup>, a pesar de que la ley establece seis meses (art. 18 de la ley 1010), al no tratarse de una conducta de ejecución instantánea, no se produce dicha caducidad. Con base jurisprudencial, se establece la acción de tutela en el ámbito privado cuando existe un riesgo de perjuicio irremediable para la víctima. De igual manera, en un ejercicio de inclusión, no es necesaria la demanda escrita en el caso de personas analfabetas (Camacho-Ramírez, 2018).

En Uruguay, como en el resto de los países citados, la doctrina y la jurisprudencia han tenido un papel regulador ante la inexistencia de un ordenamiento específico en la materia. El *mobbing* es considerado por el Tribunal Contencioso-Administrativo como una falta gravísima. La doctrina uruguaya entiende que para que exista acoso deben darse los siguientes elementos: Una serie de actos hostiles y reiterados contra un trabajador o trabajadores perpetrados por uno o varios trabajadores durante un periodo de tiempo determinado. Los actos se han de producir en el desarrollo del ejercicio profesional de la víctima (contexto laboral) y han de ser degradantes y potencialmente dañinos para los derechos fundamentales (laborales y personales) (Trujillo y de Franco, 2016).

En Argentina la jurisprudencia ha buscado delimitar el acoso para diferenciarlo de otros fenómenos similares. La intencionalidad resulta un elemento clave en su configuración, siendo considerado un elemento subjetivo que lo diferencia de otro tipo de violencia psicológica (Cámara Nacional de Apelaciones de Trabajo, Sala I Sentencia Def. No 87.847 del 29 de junio de 2002). En la misma línea que el resto de países estudiados, en la jurisprudencia argentina se observa, a través de diferentes sentencias<sup>36</sup>, como se delimita el *mobbing* como un proceso de maltrato verbal deliberado y reiterado en el tiempo, sistemático y con el objetivo (intencionalidad subjetiva y perversa) de aniquilar, aislar, humillar al trabajador con el objetivo

---

<sup>35</sup> Sentencia del Consejo de Estado De Colombia del 4 de julio de 2013

<sup>36</sup> Cámara Nacional de Apelaciones de Trabajo Sala IV. Sentencia Def. N.º 96.820 del 28 de diciembre de 2002  
Cámara Nacional de Apelaciones de Trabajo Sala IX. Sentencia Def. N.º 18.360 del 28 de diciembre de 2002.  
Cámara Nacional de Apelaciones de Trabajo Sala II. Sentencia Def. N.º 95.304 del 12 de octubre de 2007

de hacer que abandone el puesto de trabajo. La doctrina se expresa igualmente en términos de responsabilidad del empresario en materia de resarcimiento (Itatí, 2017).

La doctrina en Brasil sigue la misma línea, siendo necesarias una serie de condiciones para poder hablar de acoso en el análisis jurídico. El *mobbing* es entendido como una práctica continuada de actos de violencia contra un trabajador en la que participa el ofensor, el ofendido y los propios compañeros (espectadores). Esta violencia puede implicar aislamiento y ausencia de comunicación, ataque a la reputación y a la dignidad profesional del trabajador<sup>37</sup>. Los actos perpetrados resultan humillantes y se dan de manera sistemática y reiterada en el tiempo, pudiendo afectar a la identidad, la salud física y psíquica del trabajador y sus diferentes esferas vitales<sup>38</sup>.

Para hablar de *mobbing* el conjunto de actos debe darse en el marco del trabajo o las relaciones laborales, la conducta hostigadora debe ser intensa, reiterada y sistemática, debe producir un daño y tiene que existir una intencionalidad de dañar (Rangel, Barroso y Rocha, 2018). Mientras que el daño moral asociado a lesión de los derechos fundamentales del trabajador es un elemento definitorio del acoso, el daño psíquico no es necesario para configurar el *mobbing* (Castro, 2014).

#### **6.4. Discusión y conclusiones**

A pesar de las muchas definiciones existentes y de que el proceso de estandarización del término está aún en proceso (OIT, 2018), el acoso es definido desde el prisma jurídico como un conjunto de actos (fenómeno pluriofensivo) perpetrados por superiores y/o compañeros que atentan contra la integridad moral del trabajador, pudiendo afectar a su salud psicofísica. La tendenciosidad, entendida como elemento subjetivo finalistas en el acoso, es la característica distintiva desde el punto de vista de la configuración jurídica del fenómeno<sup>39</sup> (Correa-Carrasco,

---

<sup>37</sup> Sentencia del Tribunal Regional del Trabalho 6º Região, processo n.º 01284-2002-003-06-00-8.

<sup>38</sup> Sentencia del Tribunal Regional do Trabalho. 1º Região, processo n.º. 00136-2005-022-01-00-4 del 2007  
Sentencia del Tribunal Regional del Trabalho 6º Região, processo n.º 00067-2003-002-06-00-5

<sup>39</sup> Tribunal Supremo (Sala de lo Social, Sección 1ª) Sentencia de 14 de febrero de 2012.

2019). Debido a que la construcción del término se ha nutrido de múltiples disciplinas (psicología, psiquiatría, sociología etc.) y ha ido evolucionando en la práctica jurisprudencial de los diferentes países, cuando se realiza una aproximación psicolegal del acoso es imprescindible diferenciar la dimensión clínica-forense de la dimensión jurídica.

Por un lado, a nivel clínico-forense resulta indispensable sofisticar los protocolos de evaluación forense, con el objetivo de dar respuesta a las demandas de los tribunales en aquellas cuestiones técnicas susceptibles de ser abordadas desde el prisma de la psicología. En materia de victimología, es fundamental seguir investigando en las variables moduladoras y la sintomatología característica de este tipo de procesos de victimización para dar respuesta al daño psíquico de la víctima y facilitar la regeneración del tejido emocional, social y laboral dañado en el marco de la justicia restaurativa. A nivel técnico-jurídico, el objetivo es definir los elementos configuradores del acoso para que el sistema de protección en materia de prevención, reparación, sanción y tutela jurisdiccional sea lo más autónomo y adecuado posible.

Mientras que, para la perspectiva clínico-forense, el daño psíquico supone un elemento esencial de estudio a la hora de configurar el acoso, para la perspectiva jurídica es un elemento secundario y no necesario. Cuando estudiamos el acoso desde una óptica jurídica ponemos el foco en los bienes jurídicos protegidos, tales como la dignidad, el honor y la integridad moral, cuya afectación no converge necesariamente con un daño psíquico en la víctima. Este matiz se observa tanto en la doctrina científica comparada como en el análisis jurisprudencial de los tribunales españoles. La valoración del daño psíquico adquiere relevancia desde el punto de visto psicosocial e indemnizatorio (reparador), pero a nivel jurídico la existencia o ausencia de daño psíquico en la víctima no asegura o desecha la posibilidad de que haya habido una situación de hostigamiento. No todas las víctimas de acoso desarrollan sintomatología o un

cuadro psicopatológico. De ser así, la configuración jurídica del acoso, y por tanto su eco en el tratamiento jurisdiccional dependería de la capacidad de la víctima para resistir.

Desde el punto de vista psicológico-pericial objetivar un daño psíquico implica realizar un estudio psicológico de la víctima para delimitar la intensidad, alcance y pronóstico del daño, estudiar el estresor descrito (potencial lesivo), descartar simulación y establecer un posible nexo causal entre el daño y estresor objetivado. Precisamente estos dos elementos son fundamentales en la evaluación forense, en la medida en que dan respuesta a los dos principales pilares de la configuración jurídica del *mobbing*: la naturaleza y temporalidad de las conductas, y el nexo causal entre el daño y el estresor.

Como se observa en la doctrina comparada latinoamericana y la jurisprudencia española, la naturaleza y sistematicidad de la conducta de hostigamiento es el principal punto de anclaje para realizar un diagnóstico diferencial entre el acoso y otros estresores psicosociales de naturaleza laboral<sup>40</sup>. Pero más allá de los elementos objetivos constitutivos del acoso, nos encontramos con el elemento subjetivo finalista: la tendenciosidad o intencionalidad de dañar. El elemento teleológico es fundamental desde el punto de vista conceptual para definir el *mobbing* y diferenciarlo de otras figuras próximas, como el caso de los conflictos puntuales, el uso arbitrario del poder o el *burnout*. A pesar de ello, a nivel práctico jurídico, debido al carácter subjetivo y la imposibilidad de valorar las motivaciones personales del victimario es motivo de discrepancia doctrinal (Correa-Carrasco, 2019).

Como señala Correa-Carrasco (2019) en base a la tutela antidiscriminatoria no se puede supeditar la presencia de una situación de acoso al propósito del acosador. Debido a la dificultad probatoria de este elemento subjetivo, el análisis pormenorizado de los elementos

---

<sup>40</sup> Tribunal Supremo (Sala de lo social, sección 1ª) de 4 julio de 2017

Tribunal Supremo (Sala de lo Social, Sección 1ª) Sentencia de 22 de diciembre de 2017

Tribunal Supremo (Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 1ª) Sentencia de 29 de julio de 2014

Tribunal Supremo (Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 8). Sentencia de 25 de noviembre de 2010

Tribunal Supremo (Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 6). Sentencia de 25 de julio de 2013

objetivos (naturaleza y temporalidad) deben bastar para concluir acerca de las motivaciones, ya que estas motivaciones son las que aportan unidad a un conjunto de conductas de hostigamiento repetidas y sistemáticas cuyo único *leitmotiv* es la destrucción y anulación del trabajador. A partir del estudio de las conductas y su desarrollo se evidencia que la única explicación plausible es la existencia de un plan orquestado para denigrar y destruir al trabajador

Si entendemos el *mobbing* como una serie de conductas de hostigamiento repetidas que, en conjunto, y mantenidas en el tiempo (temporalidad), adquieren la entidad de comportamiento antijurídico, que atenta contra la integridad moral del trabajador, la motivación subyacente da sentido a todo este amalgama de acciones, por lo que la intencionalidad queda demostrada indirectamente a través de la evidencia de los comportamientos antijurídicos mantenidos en el tiempo, ya que otra explicación que los justifique no tiene lugar.

# **Segunda Parte**

## **Investigación Empírica**

---

### METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

---

#### 7.1. Planteamiento general

El acoso laboral es un fenómeno complejo y multicausal en el que intervienen numerosas variables individuales y contextuales. Su estudio está justificado, tanto en los datos epidemiológicos, como en el impacto negativo en la salud de la víctima y las consecuencias socioeconómicas derivadas (Hoel et al., 2020; Mikkelsen et al., 2020; Nielsen et al., 2016). Aunque tradicionalmente la investigación ha estado ubicada en el escenario laboral (recursos humanos, prevención de riesgos, ergonomía, etc.), su presencia en el contexto judicial es cada vez más habitual, por lo que ha aumentado el interés por estudiar el acoso desde el punto de vista forense (González-Trijueque, 2007).

Esto ensalza el papel del psicólogo forense, como la figura encargada de dar respuesta a las demandas relacionadas con la psicología de la Administración de Justicia mediante el dictamen pericial. En esta línea, es frecuente la valoración del daño psíquico de la víctima con el objetivo de determinar una posible lesión o secuela en el contexto de la reclamación de daños en las distintas jurisdicciones. En esencia, se busca conectar un estresor potencialmente traumático, con unas consecuencias determinadas (González-Trijueque et al., 2011).

Como hemos podido comprobar, esta necesidad ha impulsado el desarrollo de protocolos para evaluar el acoso, desde la óptica victimológica, mediante metodologías sólidas y ajustadas a la rigurosidad del método científico. Para poder llevar a cabo esta labor, en primer lugar, debemos contar con instrumentos de medida con adecuadas propiedades psicométricas que nos aporten información útil acerca del fenómeno que queremos evaluar.

La evaluación forense es un escenario con ciertas particularidades como la relación escéptica con el evaluado, la involuntariedad de los sujetos involucrados y el riesgo de simulación y manipulación ante la existencia de ganancias secundarias (Echeburúa et al., 2011). Debido a que por el momento no se cuenta con instrumentos específicos de medida para el acoso adaptados a la evaluación forense (escalas de validez, baremación en población forense, etc.), el empleo de los instrumentos disponibles debe hacerse siempre como complemento a un sistema multimétodo y multifuente, nunca de manera aislada (González-Trijueque et al., 2011).

Esto significa que nunca podremos determinar que ha existido acoso a partir de los resultados de un autoinforme. Nuestra evaluación se basará en la integración de la información obtenida de todas las fuentes accesibles y en la triangulación de las puntuaciones obtenidas en las distintas pruebas empleadas. Siempre debemos partir de la formulación y falsación de hipótesis y conectar los resultados obtenidos con los avances científicos y marcos teóricos de referencia.

Uno de los grandes errores en la interpretación del acoso es simplificar el fenómeno, entendiendo que, entre los antecedentes, el acoso y sus resultados subyace una relación lineal (Rai y Agarwal, 2018). Este es el motivo por el que existe una basta literatura científica sobre antecedentes y consecuentes, pero pocos estudios sobre los mecanismos mediadores y moderadores que intervienen en el proceso y que amortiguan o agravan el impacto del *mobbing* (Tuckey y Neall, 2014; Rai y Agarwal, 2017a). Esta falta de estudios es un vacío que es necesario llenar con el objetivo de aportar conocimiento a un área aun por explotar y que tiene importantes implicaciones prácticas y preventivas (Branch et al., 2013).

Precisamente una de las cuestiones fundamentales de los informes periciales es determinar el nexo causal entre el estresor y la sintomatología de la supuesta víctima. Para ello será necesario estudiar las variables contextuales e individuales (variables mediadoras y



moderadoras) que pueden modular esta relación y actuar como concausas. Por esta razón es importante profundizar en el conocimiento del papel modulador de las estrategias de afrontamiento y los recursos personales del trabajador, para entender la variabilidad interpersonal del daño psíquico en las víctimas de acoso.

Entender un poco mejor estas relaciones nos permitirá conocer cómo influye el estresor (en naturaleza y tiempo) en el afrontamiento de la víctima, y como esto a su vez repercute en la sintomatología (o su ausencia).

## **7.2. Objetivos generales del estudio desarrollado<sup>41</sup>**

- Objetivo 1: Realizar un estudio psicométrico y un Análisis Factorial Confirmatorio de la versión española del NAQ-R.
- Objetivo 2: Estudio de las variables moduladoras (mediación y moderación) y su efecto (amortiguar o agravar) sobre la sintomatología de la víctima.
- Objetivo 3: Estudiar la interacción del sexo en la moderación de las variables
- Objetivo 4: Integración de los resultados empíricos a la metodología de evaluación pericial del acoso (implicación práctica).
- Objetivo 5: Establecer líneas de investigación futuras de interés a partir de los resultados obtenidos en la presente investigación.

---

<sup>41</sup> Los objetivos específicos y las hipótesis se desarrollan en los capítulos 8 y 9.

## 7.3. Método

### 7.3.1. Selección de la muestra

Para la presente investigación se ha contado con un total de 2538 sujetos. Los participantes son trabajadores españoles en activo de la Comunidad de Madrid (muestra de trabajadores multiocupacional)<sup>42</sup>. El objetivo es obtener una muestra representativa de la población trabajadora activa, para ello se tomará como referencia la población trabajadora en función del censo de la Región de Madrid. Los datos de la Región de Madrid se obtuvieron del Instituto Nacional de Estadística.

### 7.3.2. Procedimiento

Se realizó una toma de muestra estratificada por cuotas<sup>43</sup>, para tal fin, se contó con la colaboración de 250 estudiantes de la Facultad de Psicología de la Universidad Complutense de Madrid, debidamente entrenados en la investigación sobre el acoso laboral y la recogida de datos. Se han realizado reuniones periódicas con el objetivo de perfeccionar los conocimientos de los alumnos acerca del constructo *mobbing* y el procedimiento relativo a la recogida de datos. Cada uno de ellos tuvo que repartir 16 protocolos entre personas del entorno pertenecientes a la población activa, siendo esta la principal condición a tener en cuenta (criterio de inclusión). Todos los participantes lo hicieron de manera voluntaria y confidencial. Los 250 estudiantes fueron asignados a diferentes áreas de la Comunidad de Madrid, teniendo en cuenta el censo de población de las diferentes áreas geográficas.

El estudio fue aprobado por el Comité Ético de la Facultad de Psicología de la Universidad Complutense de Madrid. De los 4000 protocolos entregados, tras el proceso de codificación quedó una muestra final de 2538 protocolos válidos tras el descarte de 1462<sup>44</sup>

---

<sup>42</sup> El único criterio de inclusión es ser trabajador activo

<sup>43</sup> El muestreo probabilístico estratificado divide a la población en subgrupos por lo que un individuo tan solo puede permanecer a un estrato.

<sup>44</sup> Dentro de esta cifra se incluyen 123 protocolos no devueltos, lo que representa un 3 % del total (4000).

protocolos que no cumplían los criterios de rigurosidad al poseer datos defectuosos, respuestas poco consistentes o al azar<sup>45</sup>. Este último criterio se detecta a través de 4 ítems de contenido similar introducidos en la batería diseñada *ex profeso* para el estudio. Estos ítems eliminan el protocolo si los sujetos contestan de manera inversa/contradictoria.

Para poder obtener una muestra representativa de la población trabajadora activa, se ha tomado como referencia la población trabajadora en función del censo de la Región de Madrid, cuyos datos del censo se han tomado del Instituto Nacional de Estadística (“Revisión de las proyecciones de población para la Comunidad de Madrid 1996-2011”), siendo estos datos confidenciales.

Para lograr los objetivos del estudio, los 250 asistentes de investigación fueron asignados a diferentes áreas de la Comunidad de Madrid, teniendo en cuenta el censo de población y las siguientes áreas geográficas para obtener la muestra de estudio:

- a) Madrid Capital 51% (126 asistentes de investigación).
- b) Área metropolitana norte 5% (12 asistentes de investigación).
- c) Área metropolitana oeste 5% (14 asistentes de investigación).
- d) Área metropolitana sur 18% (45 asistentes de investigación).
- e) Área metropolitana este 8% (21 asistentes de investigación).
- f) Área no metropolitana 13% (32 asistentes de investigación).

Cada ayudante de investigación tiene asignado un censo poniéndose en contacto vía telefónica con los participantes y explicándoles que pueden dar su consentimiento y enviar de manera anónima los protocolos a un apartado de correos especialmente asignado para tal fin. La participación en el estudio es voluntaria y confidencial. Los protocolos son de carácter

---

<sup>45</sup> En este sentido se han desechado todos los protocolos en los que se indica la edad o el sexo, los que muestran respuestas discrepantes, y los que señalan respuestas opuestas en los cuestionarios. Antes de iniciar el procedimiento de análisis estadístico se ha realizado una exploración minuciosa para descartar errores, variabilidad no esperada, cuestionarios en blanco, pautas extrañas en los datos o valores extremos.

anónimo y con unas claras instrucciones a modo de introducción para facilitar el proceso. El envío y la recepción de los protocolos se enmarca en el siguiente procedimiento.

- a) Los alumnos toman contacto telefónico con el candidato.
- b) Se les da verbalmente toda la información relativa a características de la investigación e información relacionada con el anonimato y confidencialidad de los datos de carácter personal.
- c) Una vez que el candidato decide participar (se convierte en participante) se le envía en un sobre el protocolo a rellenar y un modelo de consentimiento donde se le vuelve a trasladar la información por escrito.
- d) Durante todo el proceso los participantes pueden contactar con el ayudante de investigación de referencia (según reparto, cada alumno tiene 16 participantes a su cargo).
- e) El participante, una vez haya rellenado el cuestionario, lo enviará de forma anónima a la dirección postal facilitada.

El motivo por el que se utiliza una muestra de trabajadores multiocupacional de diferentes sectores es para obtener resultados representativos y generalizables y para estimar la prevalencia del acoso en dicha muestra. Los sectores de actividad que abarca la muestra son sanidad, educación, administración, banca y servicio a empresas, comunicaciones, transporte, hostelería, comercio, alimentación y textil, construcción, agricultura, ganadería y pesca, minería e industria energética y química y metal, equipos eléctricos y vehículos.

El empleo de muestras generales de trabajadores no centradas en trabajadores exclusivamente víctimas de acoso (muestra forense/clínica) tiene su razón en la necesidad de evaluar si la prueba discrimina entre acosados de no acosados, y porque, a la hora de valorar la correlación con sintomatología clínica, las características de vulnerabilidad son más típicas en

estudios que se basan en muestras clínicas, en vez de emplear muestras multiocupacionales representativas de trabajadores en activo (Lind et al, 2009).

### **7.3.3. Características sociodemográficas de la muestra**

La muestra multiocupacional del presente estudio (N= 2538) está formada por un 44,6% (1132) de hombres y un 55,4 % de mujeres (1406), siendo el 97 % de nacionalidad española. A su vez el 54 % de la muestra tiene menos de 30 años, el 32,3 % entre 31 y 50 años y el 13,7 % más de 51 años, por lo que la muestra está compuesta, en esencia, por trabajadores jóvenes. La edad media de la muestra es de 33,87 (34,92 años los hombres y 33 años las mujeres) (ver tabla 7.1).

En cuanto al nivel de estudios, la muestra abarca desde estudios incompletos hasta formación superior de posgrado. El 2,1 % no llegaron a terminar sus estudios, el 13,8% estudios primarios completos (EGB), el 24,7% tienen estudios hasta el nivel correspondiente a bachiller, BUP Y COU, el 15,8% han realizado una formación profesional grado 1 o 2, el 16% una diplomatura o ingeniería técnica, el 23,5% una licenciatura, y el 4,2% un posgrado. El nivel de estudios está repartido de la siguiente forma: “estudios primarios” (16,9 %), “estudios medios” (40 %) y “estudios superiores” (43,1 %).

La distribución de la clase social subjetiva<sup>46</sup> concentra la mayor parte de la población en la categoría “clase media” con un 75,4%. Un 12,3 % se cataloga como media-alta y un 10,6 % como media-baja. Un 0,8 % se percibe de clase baja y un 0,6 % de clase alta. Finalmente, en relación al sector laboral, el 76,6 % forman parte del sector público y el 23,4 % privado.

---

<sup>46</sup> Basada en la percepción de los participantes

**Tabla 7.1***Resumen de las características de la muestra*

<b>Categoría</b>	<b>Elementos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sexo	Hombre	1132	44,6 %
	Mujer	1406	55,4 %
Edad	Hasta 30 años	1370	54 %
	De 31 a 50 años	820	32,3 %
	Más de 51 años	348	13,7 %
Sector	Público	1866	76,6 %
	Privado	569	23,4 %
	Baja/Media-baja	290	11,5 %
Clase social	Media	1893	75,4 %
	Media-alta/Alta	328	13,1 %
	Estudios primarios	429	16,9 %
Nivel de estudios	Estudios medios	1014	40 %
	Estudios superiores	1095	43,1 %

En relación al acoso, aproximadamente el 9% (221 sujetos) de la muestra total declaró haber experimentado acoso en los últimos 6 meses. Dentro de este porcentaje el 2,1% manifestó haber experimentado acoso frecuentemente (frecuencia semanal o a diario) y 6,9 % de manera ocasional (a veces o mensualmente). Es decir, tomando de referencia la muestra de acosados, el 76,4 % manifestó haber experimentado acoso ocasional y el 23, 5 % frecuente. En relación al sexo de la víctima, las mujeres representan el 61,5 % de los acosados y los hombres el 38,5 %.

**Tabla 7.2***Datos de acoso de la muestra estudiada*

<b>Medición</b>	<b>Porcentajes</b>
Acoso laboral en los últimos 6 meses	Ocasiones: 2,1 % Frecuente: 6,9 % Total: 9%
Acoso laboral por jerarquía de acosador	Superior (acoso vertical descendente): 3,7 % Superior y compañero (acoso mixto): 2,3 % Compañero/s (horizontal): 2 % Inferiores (acoso vertical ascendente): 1 %
Acoso laboral por sexo de acosador	Hombre: 3,9% Mujer: 3 % Ambos: 2,1 %
Acoso laboral por sexo de la víctima	Hombre: 3,65 % Mujer: 5,35 %
Sexo del acosador y sexo de la víctima	Las mujeres fueron acosadas por mujeres el 4,2 % y por hombres el 1,6 % Los hombres fueron acosados por mujeres el 3,1 % y por hombres el 4,3 %

En base a la jerarquía del acosador, y ya contabilizando el porcentaje dentro de la muestra total de acosados, el 40,7 %<sup>47</sup> de la muestra declaró que el acosador era un superior (acoso vertical descendente), mientras que el 23,5 %<sup>48</sup> señaló a un compañero como sujeto activo del acoso (acoso horizontal). El 24,5 % señaló que las conductas negativas fueron realizadas de manera conjunta por un compañero y un superior (acoso mixto)<sup>49</sup>. Menos significativo es la representación en la muestra del acoso vertical ascendente con un 11,11 %.<sup>50</sup>

Dentro de la muestra de acosados los hombres fueron los sujetos activos más señalados con un 41,6 %, seguidos de las mujeres con un 34,8 %. Un 23,07 % de la muestra manifestó que el acoso había sido perpetrado de manera conjunta por hombres y mujeres. Dentro de la muestra general y en relación al sexo de la víctima y el agresor, los hombres recibieron acoso de las mujeres un 3,1 % de las veces, y por otro hombre el 4,3 %. En cambio, las mujeres fueron acosadas por mujeres en un 4,2 % de las ocasiones y por hombres en un 1,6 %.

<sup>47</sup> Equivale al 3,7 % de la muestra total

<sup>48</sup> Equivale al 2 % de la muestra total

<sup>49</sup> Equivale al 2,3 % de la muestra total

<sup>50</sup> Equivale al 1 % de la muestra total

### **7.3.4. Descripción de los instrumentos empleados<sup>51</sup>**

Para la realización del estudio se les ha facilitado a los participantes un protocolo de recogida de datos integrado por las pruebas seleccionadas para la investigación presente. Las pruebas incluidas han sido elegidas en base a su calidad psicométrica, su prestigio y empleo en investigaciones internacionales (estudios transculturales), sencillez y economía temporal. Todas las pruebas seleccionadas poseen adecuados índices de fiabilidad y validez, por lo que aportan la información necesaria acerca de cada constructo medido y empleado para el desarrollo de la presente investigación.

#### **7.3.4.1. Formulario de recogida de datos sociodemográficos (elaborado *ad hoc*)**

Para poder realizar una recogida de datos sociodemográficos optima se consideró necesario el desarrollo de un formulario que recogiera los aspectos esenciales hallados en otros estudios de naturaleza similar (sexo, edad, sector profesional, afiliación sindical, etc.) con el objetivo de poder realizar comparaciones transculturales de las categorías obtenidas. Además, como hemos visto, el sexo, el sector laboral, el estatus social y económico, el tipo de contrato o las bajas laborales son aspectos relevantes de cara a la interpretación de los datos empíricos obtenidos en las investigaciones sobre *mobbing* (Zapf et al., 2020).

#### **7.3.4.2. Escala de Habilidades Sociolaborales**

Ante la escasez de instrumentos específicos de medición de habilidades sociolaborales baremados en población activa española, se utilizó el instrumento diseñado por González-Trijueque (2007)<sup>52</sup>. La escala cuenta con 17 ítems y una modalidad de respuesta tipo *likert* que va desde “nunca” (0) hasta “siempre o muy a menudo” (4). Los ítems de esta escala están limitados al contexto laboral. La puntuación funciona por sumación, en la medida en que, a

---

<sup>51</sup> El protocolo empleado en la presente investigación figura en el Anexo A

<sup>52</sup> En el apartado 9.3. Instrumentos se realiza un Análisis Factorial Confirmatorio de esta escala.



mayor puntuación obtenida en la prueba, mayores habilidades sociolaborales se presuponen en el trabajador. Todos los ítems son directos excepto los ítems 1, 5, 6, 7, 11, 12, 14, 15 y 17 que esta formulados de forma invertida (González-Trijueque, 2007).

#### **7.3.4.3. Escala Multidimensional de Apoyo Social Percibido (MSPSS)**

La MSPSS (*Multidimensional Scale of Perceived Social Support*) (Zimet et al., 1988) es un instrumento utilizado para la medición subjetiva del apoyo social percibido. Se trata de una prueba sencilla y rápida de aplicar compuesta por 12 ítems y modalidad de respuesta tipo *likert* (desde “muy en desacuerdo” (1) “hasta muy de acuerdo” (7). La escala aporta información de tres fuentes de apoyo:

- Apoyo social percibido familiar
- Apoyo social percibido de amigos
- Apoyo social percibido de otras personas relevantes como, por ejemplo, la pareja sentimental.

La corrección se realiza por sumación existiendo una puntuación total, así como puntuaciones independientes para cada sub-escala. La fiabilidad interna de la prueba es de un *alpha* de Cronbach de 0,91 para la escala total (González-Trijueque, 2007).

#### **7.3.4.4. Cuestionario Breve de Estrategias de Afrontamiento (COPE)**

El afrontamiento es considerado un factor que modula el ajuste individual en situaciones de estrés. Las estrategias de afrontamiento son las acciones que emplean lo sujetos para gestionar (frenar o atenuar) los efectos de la amenaza percibida (Morán, Lander Y González, 2010). Los diferentes estilos (tendencias)<sup>53</sup> y estrategias pueden explicar las diferencias adaptativas entre situaciones y personas (Sandín, 2003).

---

<sup>53</sup> Las estrategias de afrontamiento son acciones específicas, los estilos de afrontamiento representan tendencias más generales y los recursos de afrontamiento son características sociales y del individuo para hacer frente al estresor (Sandín, 2003).

El COPE es un cuestionario desarrollado originalmente por Carver, Scheier y Weintraub (1989). Es una escala multidimensional que valora diferentes respuestas al estrés. La versión final contaba con 60 ítems, 15 escalas<sup>54</sup> y una modalidad de respuesta tipo *likert* de 4 puntos. El COPE puede ser administrado desde una versión disposicional que valora las tendencias de afrontamiento del sujeto ante situaciones estresantes, y una versión específica en que se valoran las respuestas del sujeto ante una situación concreta. En la propia construcción teórica del instrumento se parte de la premisa de que existen estrategias de afrontamiento potencialmente menos funcionales que otras. La adaptación española de esta primera versión (extensa) fue realizada por Crespo y Cruzado (1997) con una fiabilidad de *alpha* de Cronbach que oscila entre 0,45 y 0,92 (González-Trijueque, 2007).

En la investigación actual se ha empleado la versión breve del instrumento (*Brief* COPE, Carver, 1997)<sup>55</sup>. Esta versión cuenta con 28 ítems, 14 subescalas de dos ítems cada una y una adecuada fiabilidad para la escala total con un *alpha* de Cronbach de .91 (González-Trijueque, 2007)<sup>56</sup>.

---

<sup>54</sup> a) afrontamiento activo, b) planificación, c) búsqueda de apoyo social instrumental, d) búsqueda de apoyo social emocional, e) supresión de actividades distractoras, f) religión, g) reinterpretación positiva y crecimiento personal, h) detención del afrontamiento, i) aceptación, j) centrarse en las emociones y desahogarse, k) negación, l) desconexión mental, m) desconexión conductual, n) consumo de alcohol/drogas y o) humor.

<sup>55</sup> Adaptado al español por Crespo y López (2003) y Morán et al. (2010).

<sup>56</sup> Posteriormente Morán et al. (2010) señalan que la validez del instrumento no es concluyente. En su estudio indican que todas las correlaciones son positivas y significativas. Además, señalan que estadísticamente la mejor estructura sería la de 11 subescalas. Teniendo en cuenta estas cuestiones en el apartado 9.3.3 se realiza un Análisis Factorial Confirmatorio previo a los análisis del modelo.

**Tabla 7.3***Subescalas del COPE abreviado*

Subescalas	Contenido	Ítems
Afrontamiento activo	Acciones directas para eliminar o reducir el estresor	2, 7
Planificación	Planificar estrategias de acción	14, 25
Búsqueda de apoyo social instrumental	Pedir ayuda, consejo o información	10, 23
Búsqueda de apoyo social emocional	Conseguir apoyo emocional y comprensión	5, 15
Religión	Aumentar la actividad y participación religiosa	22, 27
Aceptación	Aceptar lo que está pasando	20, 24
Negación	Negar la realidad relacionada con el suceso estresante	3, 8
Consumo de sustancias	Consumir sustancias para regularse emocionalmente	4, 11
Humor	Reírse o burlarse del estresor	18, 28
Distracción	Concertarse en otros proyectos o actividades	1, 19
Desconexión	Reducir las acciones frente al estresor	6, 16
Ventilación	Expresión y descarga de los sentimientos asociados	9, 21
Reelaboración	Buscar la explicación y el lado positivo	12, 17
Culpabilización	Culpabilizarse y criticarse por lo que ha pasado	13, 26

**7.3.4.5. Inventario de *Burnout* de Maslach (MBI)**

Tal vez el Inventario de *Burnout* de Maslach (*Maslach Burnout Inventory*, MBI)<sup>57</sup> de Maslach y Jackson (1997) es el instrumento más empleado para la evaluación del *burnout* (González-Trijueque, 2007; Pérez-Fuentes et al., 2020). El “síndrome del quemado” es una forma de estrés crónico compuesto en esencia por tres dimensiones: el cansancio emocional, la despersonalización y la falta de realización personal. Estas tres dimensiones fueron definidas mediante Análisis Factorial y han sido corroboradas en numerosas ocasiones (Kim y Ji, 2009).

El cuestionario está formado por 22 ítems que valoran afirmaciones acerca de sentimientos, pensamientos o conductas relacionadas con el trabajador y su actividad profesional. La modalidad de respuesta es tipo *likert* de 7 niveles, desde “nunca” (0), hasta “todos los días” (6), y la corrección de la prueba se hace mediante la suma de las frecuencias obtenidas en cada elemento (González-Trijueque, 2007). El MBI goza de unas adecuadas propiedades psicométricas con una adecuada consistencia interna y con valores de fiabilidad

<sup>57</sup> Adaptado al español por TEA Ediciones (1997).

de *alpha* de Cronbach entre 0,71 y 0,90, siendo la escala de cansancio emocional (CE) la medida más representativa del constructo.

#### 7.3.4.6. Inventario Breve de Síntomas (BSI)

El Inventario Breve de Síntomas (*Brief Symptom Inventory*, BSI) de Derogatis y Melisaratos (1983), cuya adaptación española está realizada por Aragón et al. (2000) es un instrumento de *screening* psicopatológico que tiene la función de informar sobre sintomatología clínica a través de sus 9 subescalas<sup>58</sup>.

Además, incluye 3 índices globales que nos proporcionan información acerca del grado de malestar psicopatológico mediante un índice de severidad global (*Global Severity Index*, GSI)<sup>59</sup>, un índice de malestar (*Positive Symptoms Distress Index*, PSDI)<sup>60</sup> y el indicador total de síntomas positivos (*Positive Symptoms Total*, PST).<sup>61</sup>

**Tabla 7.4**

*Subescalas e ítems del BSI*<sup>62</sup>

Subescala	Descripción	Ítems
Somatización	Malestar psicológico relacionado con la percepción de molestias corporales	2, 7, 23, 29, 30, 33, 37
Obsesivo-compulsivo	Pensamientos y acciones percibidos como irresistibles	5, 15, 26, 27, 32, 36
Sensibilidad interpersonal	Sentimientos de inferioridad y malestar en situaciones sociales	20, 21, 22, 42
Depresión	Síntomas clínicos relacionados con la depresión	9, 11, 16, 17, 18, 25, 35, 39, 50, 52
Ansiedad	Signos de ansiedad, nerviosismo, ataques de pánico	1, 12, 19, 38, 45, 49
Hostilidad	Conductas, pensamientos y sentimientos hostiles	6, 13, 40, 41, 46
Fobias	Síntomas asociados a la agorafobia	8, 28, 31, 43, 47
Paranoidismo	Susplicacia, sentimientos de sospecha y hostilidad	4, 10, 24, 48, 51
Psicoticismo	Síntomas psicóticos. Estilo de vida Esquizoide	3, 14, 34, 44, 53

<sup>58</sup> Baremación en población general y psiquiátrica

<sup>59</sup> Combina la intensidad del malestar percibido con el número de síntomas. Se obtiene dividiendo la puntuación total entre el número de ítems (53).

<sup>60</sup> Se trata de una medida de intensidad del malestar experimentado. Se obtiene al dividir la puntuación total entre el número de ítems respondidos diferentes a 0.

<sup>61</sup> Numero de síntomas informados por el paciente (amplitud de distrés emocional del sujeto).

<sup>62</sup> Los ítems 11, 25, 39 y 52 tienen pesos factoriales en más de una subescala

Se ha elegido el BSI por su bajo coste de administración debido a su brevedad y sencillez. Se trata de una forma abreviada del Listado de 90 Síntomas Revisado (*Symptoms Checklist-90-Revised*, SCL-90-R) de Derogatis (1983). El inventario está formado por 53 ítems y una modalidad de respuesta tipo *likert* de 5 puntos que señala la intensidad de la molestia padecida por el sujeto en las últimas semanas, desde “ningún malestar” (0), a un “malestar extremo” (4).

El instrumento cuenta con unas adecuadas propiedades psicométricas, poseyendo una fiabilidad de 0.99 en su modalidad unidimensional (Aragón et al. 2000) por lo que su verdadera utilidad está en ofrecer una medida general de psicopatología (Piersma et al., 1994). En el estudio González-Trijueque (2007) se estimó un *alpha* de Cronbach de 0,97.

#### **7.3.4.7. Cuestionario de Actos Negativos Revisado (NAQ-R)<sup>63</sup>**

El Cuestionario de Actos Negativos (*Negative Acts Questionnaire*, NAQ) (Einarsen y Raknes, 1997) es uno de los instrumentos más utilizados en el ámbito internacional para la evaluación de los comportamientos negativos en sus diferentes formas (González-Trijueque y Graña, 2013; Nielsen et al., 2020a). El instrumento original estaba formado por 23 ítems con el objetivo de recoger información sobre experiencias conductuales negativas sin que estas estuvieran catalogadas como acoso, estando la temporalidad circunscrita a los últimos 6 meses. La prueba se contesta mediante una escala tipo *likert* de 5 puntos (1. Nunca; 2. A veces; 3. Mensualmente; 4. Semanalmente; 5. A diario). El sentido de presentar una serie de conductas sin ser catalogadas como acoso reside en evitar que las personas que responden realicen un juicio previo acerca de su condición de víctimas, ganándose en objetividad. Una vez respondidos los ítems de la prueba, se introduce una definición de acoso, pudiendo indicar los

---

<sup>63</sup> Para el presente estudio se empleará la versión del NAQ-R de (González-Trijueque y Graña 2009, 2013) (23 ítems) para realizar el Análisis Factorial Confirmatorio (CAPITULO 8).

participantes si se consideran o no víctimas de acoso en base a la definición aportada (González-Trijueque y Graña, 2009, 2013).

Aunque la escala original tenía una alta consistencia interna y contenía ítems con buena validez, la escala presentaba algunas limitaciones, como el hecho de que solo estuviera validada en el contexto cultural escandinavo, lo que generaba problemas en la generalización y en la estructura factorial, por lo que era necesario realizar una revisión. Con el objetivo de alcanzar mayor validez transcultural y formular los ítems de manera más clara se crea el *Negative Acts Questionnaire Revised* (NAQ-R; Einarsen et al., 2009).

En el NAQ-R, al igual que en su predecesora, todos los ítems de la escala están formulados describiendo comportamientos, sin hacer referencia a *mobbing*. El NAQ-R, que tras numerosas modificaciones pasó a tener 22 ítems finales, presenta una consistencia interna con un *alpha* de Cronbach de 0,90 lo cual es un índice psicométrico más que satisfactorio. Se realizó, de igual manera, un Análisis Factorial Confirmatorio para analizar las diferentes dimensiones subyacentes propuestas con resultados positivos en el modelo tridimensional<sup>64</sup> y unidimensional<sup>65</sup> (Einarsen et al., 2009).

En España, en el estudio de González-Trijueque y Graña (2009, 2013) se adapta el NAQ-R, añadiendo un ítem (23) relacionado con el acoso sexual. Tras la revisión teórica de la literatura especializada y con la finalidad de realizar un modelo tridimensional que abarque todos los subtipos de violencia, los autores encontraron necesario hacer una distinción bien definida entre el acoso personal, laboral y el físico y sexual.

---

<sup>64</sup> Acoso laboral, acoso personal e intimidación física y sexual

<sup>65</sup> Acoso como único factor

**Tabla 7.5***Validación transcultural del NAQ-R*

<b>País</b>	<b>Estudio</b>	<b>Resultados</b>
Gran Bretaña	Einarsen et al. (2009)	<i>Alpha</i> de Cronbach: .90
Noruega	Nielsen et al. (2009)	<i>Alpha</i> de Cronbach entre 0,88 y 0,90
Japón	Tsuno y Kawakami (2010)	<i>Alpha</i> de Cronbach entre 0,91 y 0,95 tanto para hombres como mujeres. Elevada validez concurrente con LIPT-60
India	Rai y Agarwal (2017b)	<i>Alpha</i> de Cronbach global: 0.97.
	Maciel y Gonçalves (2008)	<i>Alpha</i> de Cronbach de 0,90
	Silva et al. (2017)	Validez interna para hombres
Brasil		Factor I (laboral): 0.76/Factor II (personal): 0.78 Validez interna para mujeres Factor I: 0.83
Rep. Checa	Cakirpaloglu et al. (2017)	<i>Alpha</i> de Cronbach de 0.94
Corea	Lee et al. (2017)	<i>Alpha</i> de Cronbach de 0.93
Venezuela	Millán et al. (2016).	<i>Alpha</i> de Cronbach de 0.95
Grecia	Kakoulakis et al., 2015)	<i>Alpha</i> de Cronbach de 0.915
Italia	Giorgi et al. (2011)	<i>Alpha</i> de Cronbach global: 0,91
Serbia	Vukelic et al. (2015)	<i>Alpha</i> de Cronbach de 0,96
España	González-Trijueque y Graña (2013)	<i>Alpha</i> de Cronbach global: 0.93 Acoso psicológico: 0.93/Acoso laboral: 0.81 Acoso físico: 0.66

Tabla adaptada de Dujo et al., (2020)

Los datos obtenidos arrojan una consistencia interna con una fiabilidad de *alpha* de Cronbach de 0,93 (superando el 0,90 de la adaptación original), analizándose de igual manera la consistencia interna de cada subescala, siendo la escala de acoso personal la más precisa (0,93), seguida de la relativa a acoso laboral (0,81) y acoso físico (0,66). En cuanto a la validez concurrente, partiendo del poder predictivo de la puntuación total y de sus escalas en relación con la sintomatología psicopatológica y los indicadores de *burnout*, se obtiene una correlación positiva y significativa, elevándose la prueba, en términos generales, como un instrumento fiable y válido para la medición del acoso en el contexto laboral.

### 7.3.5. Variables del estudio

Una variable es una característica o propiedad observable y medible que puede poseer distintos valores (Hernández et al., 2010). La presente investigación se centra en el acoso como fenómeno multicausal de naturaleza psicosocial, y más concretamente interpersonal, cuya medición y experimentación es indivisible de la experiencia subjetiva de la víctima. En este sentido, a pesar de que las variables contextuales son un pilar fundamental en los antecedentes y consecuentes del *mobbing*, en el presente estudio nos centraremos en parte de las variables individuales relacionadas con el acoso y estudiadas ampliamente en el escenario internacional (Mikkelsen et al., 2020; Zapf y Einarsen, 2020).

En total en la investigación presente se cuenta con más de 32 variables. Las variables principales y de referencia son: acoso psicológico, recursos personales<sup>66</sup>, sintomatología clínica, apoyo social percibido, *burnout* y variables sociolaborales y sociodemográficas. La investigación empírica realizada tiene dos grandes bloques. El primer bloque consiste en la realización de un estudio psicométrico del NAQ-R. En el segundo bloque se realizará estudio de las variables moduladoras del acoso psicológico.

En el primer bloque se valorará la validez concurrente del NAQ-R (acoso psicológico) con el MBI (*burnout*), BSI (sintomatología clínica) y COPE (estrategias de afrontamiento). El segundo bloque pivota en torno a la propuesta de dos modelos y las posibles funciones de mediación y moderación de las siguientes variables: habilidades sociales, estrategias de afrontamiento y apoyo social percibido<sup>67</sup> en la explicación y entendimiento del *mobbing*.<sup>68</sup>

---

<sup>66</sup> Esta variable global está compuesta por las estrategias de afrontamiento y las habilidades sociolaborales de los sujetos

<sup>67</sup> Este punto se explicará con detenimiento en el apartado 9.1 Introducción.

<sup>68</sup> En el punto 9.2 se realizará los análisis factoriales de las pruebas seleccionadas para determinar las variables que se introducirán en los modelos explicativos de las variables moduladoras.



**Tabla 7.6.***Perspectiva general de las variables empleadas en el presente estudio*

<b>Variable global</b>	<b>Subescalas</b>
<i>Sintomatología clínica</i>	Somatización, obsesivo-compulsivo, sensibilidad interpersonal, depresión, ansiedad, hostilidad, fobias, paranooidismo y psicoticismo.
<i>Recursos personales</i>	Habilidades sociolaborales, afrontamiento activo, planificación, búsqueda de apoyo social instrumental, búsqueda de apoyo social emocional, religión, aceptación, negación, consumo de sustancias, humor, distracción, desconexión, ventilación, reelaboración y culpabilización
<i>Apoyo social percibido</i>	Apoyo familiar, amistades y otras personas significativas.
<i>Acoso laboral</i>	Acoso psicológico, acoso laboral y acoso físico
<i>Burnout</i>	Cansancio emocional, despersonalización y falta de realización

### **ESTUDIO PSICOMÉTRICO DE LA VERSIÓN ESPAÑOLA DEL *NEGATIVE ACTS QUESTIONNAIRE-REVISED* (NAQ-R): ANÁLISIS FACTORIAL CONFIRMATORIO**

---

#### **8.1. Introducción**

La medición del *mobbing* es uno de los puntos más importantes de su estudio, no solo por las implicaciones prácticas que puede tener, por ejemplo, en psicología forense, sino por las repercusiones en materia de prevalencia y hallazgos empíricos en general, pudiendo ser estas cifras la base de políticas y medidas preventivas a nivel social y legislativo. Como hemos podido comprobar en el CAPITULO 5 de la presente tesis, la evaluación del acoso es una tarea compleja repleta de fortalezas y limitaciones (Nielsen et al., 2020a). Lo que está claro es que es un constructo medible, pero para que estas mediciones sean precisas debemos contar con instrumentos con adecuadas propiedades psicométricas, por lo que debemos conocer la fiabilidad y validez de los diferentes métodos de medición a nuestro alcance (Notelaers y Van der Heijden, 2019).

En NAQ es seguramente el instrumento de medición objetiva más empleado internacionalmente, por lo que ampliar el estudio psicométrico de la versión española de González-Trijueque y Graña (2009, 2013) era una tarea pendiente por su potencial implicación y utilidad práctica.

## 8.2. Objetivos

**Objetivo 1:** Estudio psicométrico de una versión española del NAQ-R (fiabilidad y validez). Realizar un Análisis Factorial Confirmatorio para validar el modelo tridimensional planteado por los autores.

**Objetivo 2:** Analizar la validez concurrente entre el NAQ-R y la sintomatología clínica (BSI), síntomas del *burnout* (MBI) y las estrategias de afrontamiento (COPE).

**Objetivo 3:** Valorar el empleo del NAQ-R en el contexto forense como futura línea de investigación

## 8.3. Hipótesis

**Hipótesis 1:** El NAQ-R es un instrumento adecuado para la medición del acoso psicológico en el trabajo. El instrumento discriminará adecuadamente entre acosados y no acosados<sup>69</sup>.

**Hipótesis 2:** Las personas víctimas de acoso mostrarán mayor sintomatología clínica y asociada al *burnout* que el grupo de personas activas laboralmente no acosadas.

**Hipótesis 3:** Las estrategias de afrontamiento empleadas por las víctimas de acoso dependerán del tipo de acoso (psicológico, relacionado con el trabajo o físico).

## 8.4. Muestra<sup>70</sup>

Muestra multiocupacional de trabajadores en activo (población general). N=2538.

## 8.5. Instrumentos<sup>71</sup>

Para el estudio psicométrico del NAQ-R se han empleado los siguientes instrumentos:

---

<sup>69</sup> La validez de contenido hace alusión al grado en que los ítems que componen el instrumento son una fiel representación del contenido que el instrumento pretende medir (Prieto y Delgado, 2010).

<sup>70</sup> La muestra empleada es la misma que la descrita en el apartado 7.3

<sup>71</sup> Una explicación más detallada de los instrumentos empleados puede verse en el apartado 7.3.4

- Medición del acoso psicológico: Cuestionario de Actos Negativos Revisado (*Negative Acts Questionnaire Revised*, NAQ- R) (Einarsen et al., 2009). Adaptación española (23 ítems) por González-Trijueque y Graña (2009, 2013).
- Medición de la sintomatología clínica: Inventario breve de síntomas (*Brief Symptom Inventory*) BSI (Derogatis y Melisaratos, 1983). Adaptación española por Aragón et al. (2000).
- Medición de los síntomas del *burnout*: Inventario de Burnout de Maslach (*Maslach Burnout Inventory*, MBI) (Maslach y Jackson, 1986). Publicado en español por TEA (1997).
- Medición de las estrategias de afrontamiento: Cuestionario Breve de Estrategias de Afrontamiento (*Brief COPE*) (Carver, 1997). Adaptación española por Crespo y López (2003).

## 8.6. Análisis de datos

Para la realización de los análisis estadísticos se utilizó el SPSS (versión 19.0) para la fiabilidad interna y validez concurrente<sup>72</sup>, utilizando el coeficiente de fiabilidad de *alpha de Cronbach* para la escala general y las tres subescalas y las correlaciones de *Pearson* bivariadas para la validez concurrente entre sintomatología, indicadores de *burnout* y afrontamiento. La curtosis multivariante indicó la falta de normalidad de los datos obtenidos (Coeficiente *Mardia* = 735,4). Para el Análisis Factorial Confirmatorio se ha empleado el programa AMOS (método GLS<sup>73</sup>/Mínimos Cuadrados Generalizados), realizándose tres modelos distintos partiendo de la hipótesis de la validez psicométrica del modelo trifactorial.

---

<sup>72</sup> Esta validez implica un diseño transversal. Refleja el grado de relación entre los resultados de un instrumento determinado y el criterio a evaluar en un tiempo único (Hernández et al., 2010).

<sup>73</sup> *Generalized Least Squares* (GLS).

## 8.7. Resultados

### 8.7.1. Estadísticos descriptivos

Los trabajadores de la muestra estudiada perciben un mayor nivel de acoso en el marco temporal de los últimos 6 meses en aquellas conductas relativas a la realización de trabajos por debajo de su competencia (ítem 3: 1,93), la ocultación de información (ítem 1: 1,71) y la sobrecarga de trabajo (ítem 21: 2,00). Las conductas que obtienen valores más bajos son aquellas relacionadas con los actos de intimidación más explícitos: ítem 9 (1,17) e ítem 20 (1,18) y las conductas de carácter físico y sexual: ítem 22 (1,06) e (1,07).

**Tabla 8.1**

*Estadísticos descriptivos del NAQ-R*

	Media (X)	Desviación típica (D.T.)
1. Alguien le ha ocultado información que ha afectado a su rendimiento	1.71	0.94
2. Ha sido humillado o ridiculizado en relación a su trabajo	1.34	0.67
3. Le han ordenado realizar un trabajo que está por debajo de su nivel de competencia	1.93	1.07
4. Le han cambiado de realizar tareas de responsabilidad por otras más triviales o desagradables	1.59	0.97
5. Se han extendido rumores sobre usted	1.46	0.77
6. Ha sido ignorado, excluido o le han dejado de hablar	1.37	0.76
7. Le han insultado u ofendido con comentarios sobre usted, sus actitudes o su vida privada	1.29	.64
8. Le han gritado o ha sido objeto de enfados espontáneos	1.58	0.78
9. Ha sufrido conductas intimidatorias como ser apuntado con el dedo, la invasión de su espacio personal, empujones, que no le dejen pasar, etc.	1.17	0.54
10. Ha visto detalles o indirectas de otros que le sugieran abandonar su trabajo	1.27	0.67
11. Le han recordado continuamente sus errores y fallos	1.43	0.76
12. Ha sido ignorado o ha recibido una reacción hostil cuando se ha acercado a alguien	1.38	0.69
13. Ha recibido críticas persistentes sobre su trabajo y esfuerzo	1.35	0.71
14. Sus opiniones y puntos de vista han sido ignorados	1.66	0.83
15. Ha recibido bromas pesadas de gente con la que no se lleva bien	1.27	0.61
16. Le han asignado tareas u objetivos inalcanzables	1.40	0.76
17. Ha recibido alegaciones en su contra	1.48	0.70
18. Ha sido excesivamente supervisado en su trabajo	1.69	1.02
19. Ha sido presionado para no reclamar algo a lo que tiene derecho	1.34	0.75
20. Ha sido objeto de numerosas tomaduras de pelo	1.18	0.52
21. Ha sido expuesto a una excesiva carga de trabajo	2.00	1.14
22. Ha recibido amenazas de violencia física o abusos físicos	1.06	0.36
23. Se ha sentido acosado sexualmente en su lugar de trabajo	1.07	0.39
NAQ-R Cuestionario de actos negativos	31.9	9.92

*Nota. N= 2538 Rango: 1-5*

### 8.7.2. Fiabilidad

El primer paso fue determinar el índice de fiabilidad del cuestionario y de cada uno de los factores del mismo mediante el análisis del coeficiente de fiabilidad *alpha de Cronbach*. Los datos de fiabilidad ponen de relieve puntuaciones muy buenas en la escala total (0,91) y en la escala relativa al acoso psicológico (0,90). Las puntuaciones son más discretas en las escalas pertenecientes al acoso laboral (0,75) y el físico (0,56), siendo menos precisas.

**Tabla 8.2**

*Consistencia interna del NAQ-R*

Factores	Alpha de Cronbach
Acoso total (ítems=23)	0.91
Acoso psicológico (ítems=15)	0.90
Acoso laboral (ítems=6)	0.75
Acoso físico (ítems=2)	0.56

### 8.7.3. Evidencias de validez en relación con otras variables: NAQ-R y el BSI

Para la realización de la validez concurrente se realiza una comparación tomando como referencia criterios externos asociados en la literatura científica a la medición del acoso, con fiabilidad y validez contrastada. En primer lugar, se llevaron a cabo correlaciones entre el NAQ-R y el BSI, existiendo una correlación positiva y significativa en todas las escalas, especialmente las relacionadas con acoso psicológico e internalización, depresión, ansiedad, hostilidad y paranoia.

**Tabla 8.3**

*Correlaciones entre las dimensiones del NAQ-R y el BSI*

	Som.	Obs.	Int.	Dep.	Ans.	Hos.	Pho.	Par.	Psy.	GSI	Total
<b>AP</b>	.32**	.37**	.43**	.42**	.40**	.42**	.32**	.54**	.37**	.49**	.48**
<b>AL</b>	.29**	.35**	.33**	.36**	.36**	.38**	.24**	.46**	.28**	.42**	.41**
<b>AF</b>	.14**	.10**	.13**	.15**	.12**	.16**	.15**	.15**	.16**	.17**	.17**
<b>Total</b>	.34**	.40**	.43**	.44**	.43**	.45**	.32**	.56**	.37**	.51**	.51**

\*\*p<0.01 N=2538

Nota: AP: Acoso psicológico; AL: Acoso laboral; AF: Acoso físico/sexual. Escalas: Som: Somatización; Obs: obsesivo-compulsivo; Int: sensibilidad interpersonal; Dep: depresión; Ans: Ansiedad; Hos: Hostilidad; Pho: fobia; Par: paranoidismo; Psy: psicoticismo; GSI: índice de severidad global

#### 8.7.4. Evidencias de validez en relación con otras variables: NAQ-R y el COPE

Los resultados ponen de relieve una gran variabilidad de estrategias de afrontamiento empleadas, especialmente ante las estrategias de acoso laboral y personal. Los resultados nos indican que cuando el estresor es más identificable, por ejemplo, actitudes de intimidación o amenazas de carácter físico/sexual, las estrategias de afrontamiento son más selectivas, aunque tendentes a la pasividad, arrojándose puntuaciones no significativas en: afrontamiento, búsqueda de apoyo emocional e instrumental, reelaboración, planificación y aceptación. Cuando las conductas perpetradas son más difusas o menos identificables por la víctima, el espectro de recursos a utilizar se abre, siendo todas las puntuaciones significativas.

**Tabla 8.4**

*Correlaciones entre las dimensiones del NAQ-R y el COPE*

	Distrac.	Afr. c	Neg	Sus	Emoc	Inst	Desc
<b>Acoso Psicológico (personal)</b>	.22**	.16**	.24**	.17**	.16**	.17**	.26**
<b>Acoso Laboral</b>	.15**	.17**	.18**	.14**	.18**	.17**	.18**
<b>Acoso Físico/intimidación</b>	0.4**	0.15	.11**	.16**	.02	.02	.10**
<b>NAQ-R</b>	.21**	.18**	.24**	.18**	.18**	.18**	.25**

\*\*p<0.01

N=2538

Nota: Escalas: Distrac: Distracción; Afr. c: Afrontamiento activo; Neg: Negación; Sus: Consumo de sustancias; Emoc: Búsqueda de apoyo emocional; Inst: búsqueda de apoyo instrumental; Desc: Desconexión.

**Tabla 8.5**

*Correlaciones entre las dimensiones del NAQ-R y el COPE (continuación)*

	Ven	Reel	Plan	Hum	Acep	Rel	Culp	Total
<b>AP</b>	.25**	.14**	.20**	.16**	.16**	.14**	.24**	.3**
<b>AL</b>	.21**	.16**	.20**	.16**	.14**	.03	.18**	.26**
<b>AF</b>	.05*	-.003	0.17	0.70**	.00	.05**	.03**	.07
<b>NAQ-R</b>	.26**	.16**	.21**	.18**	.16**	.11**	.24**	.31**

\*\*p<0.01

N=2538

Nota: AP: Acoso psicológico; AL: Acoso laboral; AF: Acoso/intimidación física/sexual. Escalas: Ven: Ventilación; Reel: Reelaboración; Plan: Planificación; Hum: Humor; Acep: Aceptación; Rel: Religión; Culp: Culpabilización

#### 8.7.5. Evidencias de validez en relación con otras variables: NAQ-R y el MBI

A través del mismo procedimiento estadístico (Correlaciones de *Pearson* Bivariadas) se busca conocer la correlación existente entre los indicadores prototípicos del *burnout* y el

*mobbing*, resultando los resultados significativos, especialmente entre el acoso laboral y el cansancio emocional.

**Tabla 8.6**

*Correlaciones entre las dimensiones del NAQ-R y el MBI*

	Agotamiento emocional	Despersonalización	Falta de realización personal	<i>Burnout</i>
<b>AP</b>	.43**	.37**	.15**	.45**
<b>AL</b>	.48**	.33**	.12**	.45**
<b>AF</b>	.10**	.16**	.09**	.16**
<b>NAQ total</b>	.49**	.39**	.16**	.49**
**p<0.01 <i>Th variance</i> N=2538				

### 8.7.6. Análisis Factorial Confirmatorio

El AFC realizado sobre los 23 ítems mostró índices de ajuste adecuados (RMR = .04; AGFI = .93; RMSEA = .05; TLI = .90). Basándonos en el modelo tridimensional de la adaptación española, todos los pesos factoriales estructurales están por encima de .35 y la variabilidad explicada de los ítems (comunalidad) está por encima de .20. Las correlaciones entre los tres factores son significativas (con  $p < .05$ ) y elevadas. entre las que destaca la correlación entre el factor de acoso personal y laboral.

**Tabla 8.7**

*Análisis Factorial Confirmatorio: Comparación entre tres modelos*

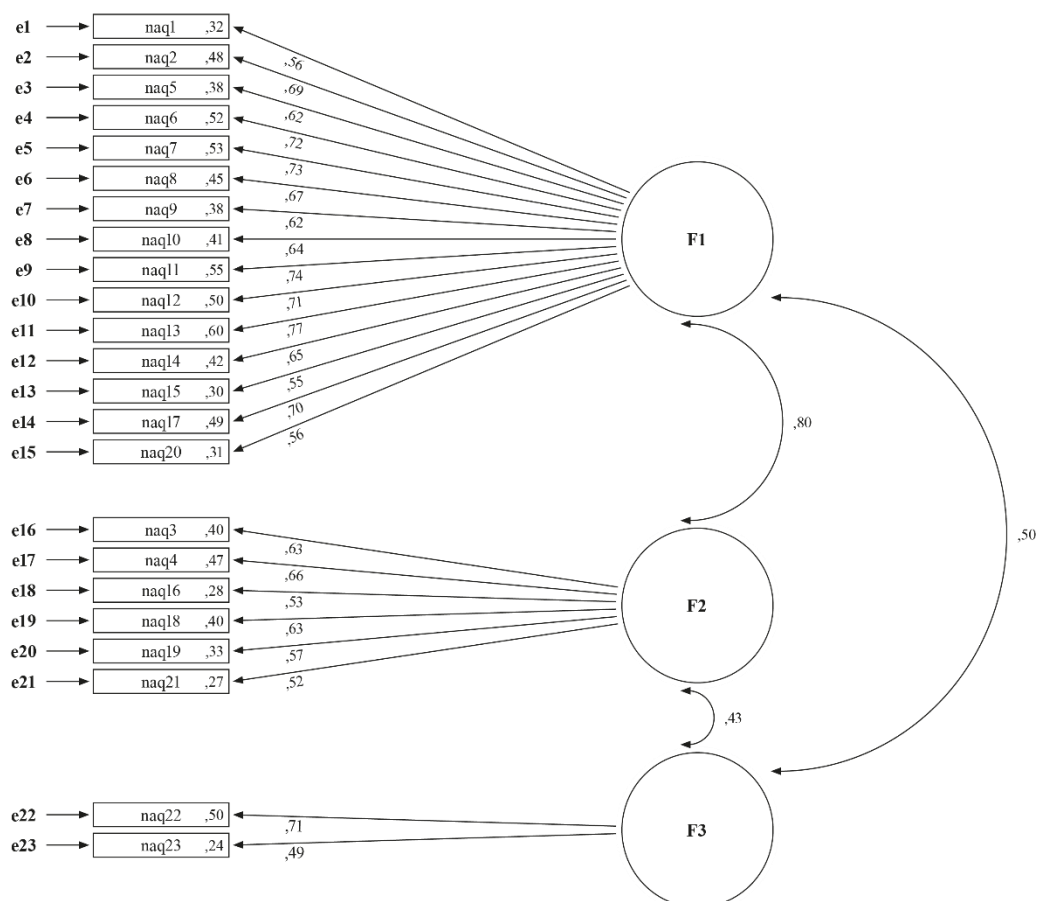
ÍNDICES	Modelo de tres factores	Modelo de un factor	Factor general incluyendo el modelo de tres factores
RMR	.04	.05	.05
AGFI	.93	.90	.89
RMSEA	.05	.06	.06
TLI	.90	.89	.89

RMR, *Root Mean Square Residual*; AGFI, *Adjusted Goodness of Fit Index*; RMSEA: *Root Mean Square Error of Approximation*; TLI = *Tucker-Lewis fit index*



**Figura 8.1**

*Análisis Factorial Confirmatorio del modelo trifactorial [acoso personal (F1), acoso laboral F2) y acoso físico(F3)]*



No obstante, para contrastar el modelo de tres factores, se compararon otros modelos del NAQ- R. Uno de ellos formado por un factor y otro compuesto por tres factores de primer orden agrupados por un factor general. La tabla 8.7 muestra los índices de ajuste de los modelos, confirmándose que el modelo de tres factores es el que mejores índices de ajuste presenta. Aquellos valores superiores a .90 en los estadísticos AGFI y TLI indican una buena bondad de ajuste, mientras que los valores situados por debajo de .05 en los marcadores RMR y RMSEA muestran un buen ajuste para el modelo representado (Byrne, 2001).

Aunque todos los modelos presentan parámetros adecuados, de los resultados se desprende que el modelo correspondiente a los tres factores es el que posee la bondad de ajuste más adecuada: RMR = .04, AGFI = .93, RMSEA = .05 y TLI = .90. Por último, analizamos la

invarianza de medición por sexo (hombre o mujer) mediante el modelo de tres factores (tabla 8.8). Los índices de ajuste fueron satisfactorios para cada submuestra de hombres y mujeres y el valor de corte del índice  $\Delta CFI$  obtenido a partir de la evaluación de los modelos se situó por debajo de 0,01. Los resultados revelan que el modelo tridimensional presenta concordancias entre sexos.

**Tabla 8.8**

*Varianza de medición por sexo*

Modelo	S- $B\chi^2$	df	RMSEA	TLI	CFI	$\Delta CFI$
Hombre	2.655,6	454	.05	.90	.90	-
Mujer	2.637	474	.05	.90	.90	-
Sin restricciones	2.555,6	454	.05	.90	.90	-
Pesos de las medidas	2.637,4	474	.05	.89	.90	,000
Covarianzas estructurales	2.673,3	480	.05	.89	.90	,000

RMR, *Root Mean Square Residual*; AGFI, *Adjusted Goodness of Fit Index*; RMSEA: *Root Mean Square Error of Approximation*; TLI = *Tucker-Lewis fit index*

## 8.8. Discusión y conclusiones

Los resultados obtenidos ponen de relieve que el NAQ-R es un instrumento con unas adecuadas propiedades psicométricas para la medición del *mobbing*. Aunque la versión presentada en este estudio contiene un ítem más (22+1) relacionado con el acoso físico y sexual, el instrumento contiene una estructura interna sólida, siendo el Factor I, asociado al acoso psicológico/personal el más representativo, fiable y válido para la evaluación del acoso, en consonancia con las diferentes validaciones transculturales de la prueba y la literatura científica especializada (Nielsen et al., 2020a).

En relación a la primera hipótesis, los resultados confirman que el NAQ-R es un instrumento adecuado para la medición del acoso (especialmente en su dimensión psicológica). Todos los pesos factoriales (calculados mediante *mean-variance*<sup>74</sup>) exceden .35, tal y como se recomienda (Gorsuch, 1983), siendo el parámetro de referencia en numerosos estudios (e.g.

<sup>74</sup> Análisis de varianza media

Morrison et., 2000; Safren et al., 1998). Soler et al. (2010) obtuvieron resultados similares con una varianza explicada del 32.8%. En esta misma línea, la versión reducida (S-NAQ) de León-Pérez et al. (2019a) alcanzó una varianza explicada del 35,58%.

La consistencia interna o fiabilidad del cuestionario es de un *alpha* de Cronbach de 0,91, muy similar a los valores de la prueba original y su revisión (Einarsen et al., 2009). Con un *alpha* de Cronbach de 0,90, el acoso personal es el subfactor más preciso y con mayor homogeneidad y consistencia interna, obteniendo la escala de acoso laboral resultados más discretos, aunque aceptables (0,74), y siendo la escala relativa al acoso físico/sexual la menos precisa, con un *alpha* de Cronbach de 0,56.

Aunque el acoso sexual y el *mobbing* son claramente dos fenómenos bien diferenciados (Gimeno-Lahoz, 2004), la incorporación del ítem 23 se sustenta en la evidencia existente de que dentro del propio proceso de acoso laboral es habitual que se den conductas de carácter sexual, sobre todo hacia las mujeres (Cortina, 2008; Cortina y Berdahl, 2008; Lapierre et al., 2005). Además, las conductas de naturaleza sexual han formado parte de la conceptualización de la dimensión “violencia física” asociada al *mobbing* (Zapf et al., 1996).

Los valores obtenidos en el 3º factor pueden tener dos explicaciones: la primera de ellas es que las víctimas se avergüenzan más a la hora de reconocer que han sufrido algún tipo de agresión física o sexual (González-Trijueque, 2007). Otra explicación plausible es que, en países como España, en comparación, por ejemplo, con el contexto latinoamericano, es menos frecuente la violencia de naturaleza física, debido a la alarma social que provoca, por lo que no está tan asociada al acoso psicológico en el trabajo (Dujo et al., 2019; Escartín et al., 2012).

Durante el estudio para el análisis de la validez concurrente con síntomas clínicos y de *burnout*, se partió de la hipótesis de que existirían correlaciones negativas con medidas de salud y bienestar (subjetivas) y percepción de un clima laboral de calidad, incluyendo satisfacción con el trabajo, compromiso y relación con compañeros y superiores. De igual manera, se partió

de la idea de que el NAQ-R estaría moderadamente asociado un mayor número de bajas laborales y sentimientos subjetivos de victimización (Einarsen et al., 2009).

Los resultados obtenidos coinciden con la literatura científica existente al respecto, que converge en poner de relieve la relación entre el acoso y la salud de la víctima, lo que implica correlaciones positivas y significativas con sintomatología y correlaciones negativas como medidas de satisfacción y bienestar (Borrás, 2002; Mikkelsen et al., 2020; El Ghaziri et al., 2020; Harvey et al., 2017; Hansen et al., 2018; Høgh et al., 2011; Niedl, 1996; Verkuil et al., 2015).

El *mobbing* es considerado como uno de los principales estresores a los que puede llegar a enfrentarse un trabajador (Høgh et al., 2019; Mikkelsen et al., 2020; Moreno-Jiménez y Rodríguez-Muñoz, 2006), siendo sus consecuencias devastadoras para el individuo. Los estudios encontraron correlación entre la exposición a acoso y la fatiga crónica, síntomas físicos, psicológicos, psicosomáticos, insomnio y desgaste mental asociado al estrés (Demir et al., 2013; Nielsen et al., 2017a; Rodríguez-Muñoz et al., 2017; Theorell et al., 2015).

Igualmente, se ha hallado una importante correlación con molestias musculoesqueléticas, ansiedad, irritabilidad y depresión en víctimas de diferentes países de Europa (Butterworth et al., 2015; Conway et al., 2018; Kostev et al., 2014) así como síntomas dentro del espectro de TEPT (Nielsen et al., 2015, 2017b). Según el estudio de González-Trijueque y Graña (2013) las víctimas de *mobbing* presentan mayores indicadores clínicos de sintomatología, destacando los valores obtenidos en paranoia, siendo este repunte compatible con el estado de hipervigilancia al que están sometidas las víctimas en este tipo de situaciones (González-Trijueque, 2010; Martínez-Hernández y Medeiros-Ferreira, 2010; Piñuel, 2001; González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2006).

En cuanto a la hipótesis número 2, los resultados obtenidos en el estudio son similares a los obtenidos en la prueba original (Einarsen et al., 2009), la versión española (González-

Trijueque y Graña, 2009) y la versión reducida de Moreno-Jiménez et al. (2007). Se establecen correlaciones negativas con medidas como el rendimiento general del trabajador, la salud mental y física, el grado de salud y bienestar social y la satisfacción laboral, y correlaciones positivas con las quejas somáticas y el deseo de abandonar el puesto de trabajo. Se señalan correlaciones positivas significativas con sintomatología clínica y con indicadores propios de *burnout*. Especialmente destaca la correlación entre el acoso personal y la psicopatología clínica, especialmente en ansiedad, depresión, sensibilidad interpersonal y paranoïdismo (Einarsen et al., 2009).

De igual manera, mostró una fuerte correlación positiva con malestar psicológico, conflictos grupales, baja supervisión y apoyo, en concordancia con la literatura existente que pone de relieve la correlación entre el NAQ-R y una elevada presión en el trabajo, mal clima organizacional, relaciones disfuncionales y baja satisfacción laboral (Einarsen et al., 2009)

Estos mismos resultados se ha encontrado en otras pruebas habitualmente empleadas en la medición del acoso en el contexto español como el LIPT-60 (González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2005). En este sentido el NAQ-R refleja de manera adecuada la conexión recogida en la literatura entre el acoso, la sintomatología clínica (Hogh et al., 2019; Matthiesen y Einarsen, 2004) y el *burnout* (Moreno-Jiménez et al., 2007; Nielsen y Einarsen, 2012; Verkuil et al., 2015).

Mención especial merecen las investigaciones más recientes que se centran en la correlación existente entre el fenómeno de *mobbing* y el trastorno de estrés postraumático (TEPT). Por todos es sabido que el *mobbing* no se da ante un solo evento traumático, sino que responde a una exposición prolongada y sistemática de agresiones de naturaleza interpersonal (mayoritariamente no físicas), por lo que tradicionalmente los síntomas encontrados en las víctimas de acoso cercanos al espectro del TEPT se incluyen en otras entidades como trastorno

adaptativo, el trastorno depresivo o de ansiedad, o de manera clínicamente inespecífica (Balducci et al., 2012; Nielsen et al., 2015, 2017b).

Aunque el acoso psicológico, como se ha explicado anteriormente, se constituye como una exposición prolongada y sistemática, se ha afirmado que el sufrimiento de las víctimas de este tipo de fenómenos es similar al estrés asociado con la vivencia de episodios traumáticos (Matthiesen & Einarsen, 2004; Tehrani, 2004). Según el meta-análisis realizado por Nielsen et al., (2015) el promedio en lo relativo a la frecuencia de síntomas de TEPT es del 57%, existiendo una correlación del 0,42 entre la exposición a conductas de acoso y síntomas generales de TEPT.

El factor asociado a acoso psicológico/personal (F1) guarda más relación con la sintomatología clínica, especialmente para las escalas psicopatológicas de paranoidismo, sensibilidad interpersonal, hostilidad, ansiedad y depresión en consonancia con el estudio de González-Trijueque y Graña (2009, 2013), mientras que el factor de acoso laboral (F2) está más asociado al indicador prototípico del *burnout* relacionado con el cansancio emocional. Aunque son dos estresores psicosociales distintos, es de esperar que dentro del constructo *mobbing* correlacione con sintomatología asociada al *burnout* (Moreno-Jiménez et al., 2007).

En cuanto a la hipótesis 3, durante las primeras fases del proceso de acoso el tipo de hostigamiento que se produce puede ser indirecto, sutil y ocasional, por lo que en la mayoría de las ocasiones no es detectado (Nielsen et al., 2020b). A medida que evoluciona el proceso de victimización hacia actos más explícitos y directos, la naturaleza del acoso adquiere mayor relevancia para la víctima, por lo que comienza a utilizar todo tipo de estrategias de afrontamiento para combatir el acoso. La falta de éxito lleva a la víctima a una postura de indefensión y bloqueo frente al acoso (González-Trijueque, 2007; Nielsen et al., 2017a), es decir, cuando ven que sus recursos no son suficientes y se agotan se produce el daño emocional (Lee y Brotheridge, 2017).

En base a los resultados de González-Trijueque (2007) y la literatura relacionada con el afrontamiento de las víctimas (Nielsen et al., 2020b) cuando más difuso es el acoso más amplio es el repertorio de estrategias empleadas para poder gestionar la situación de hostigamiento, lo que explica que la víctima durante el proceso de acoso emplee todo tipo de estrategias para intentar frenarlo. Sin embargo, cuando la agresión es física y directa, y, por lo tanto, fácilmente identificables por la víctima e incluso los testigos, la víctima presenta estrategias más específicas, tendiendo a evitar aquellas estrategias asociadas al afrontamiento activo y la aceptación.

Es importante resaltar que en las sociedades occidentales existe una baja tolerancia y validación de la violencia. Mientras que en otros países ciertos comportamientos sexuales o ciertas manifestaciones de violencia física están más normalizados y “a la orden del día”, en Europa en general y en España en concreto, son conductas intolerables y castigadas socialmente, por lo que la respuesta de afrontamiento es más específica, debido a que no depende tanto de la subjetividad de la persona, pudiendo ser esta respuesta de bloqueo y evitación, hasta en casos aislados, de enfrentamiento directo (Nielsen et al., 2020b).

Para finalizar, se puede afirmar que el NAQ-R es una prueba con elevada fiabilidad y validez para la medición del acoso, con alta consistencia interna y poder discriminatorio. Nos encontramos ante un instrumento cuya aplicación ha sido identificada en el 56% de los estudios que abordan el fenómeno del *mobbing* mediante este sistema de medición<sup>75</sup> (Nielsen y Einarsen, 2012). Basándonos en la estructura subyacente factorial, el NAQ-R podría ser aplicado de manera satisfactoria, tanto en su versión como unidimensional (acoso en términos generales) como multidimensional (acoso personal, acoso laboral e intimidación física).

En un análisis factorial realizado con el programa FACTOR v.10.3 (Lorenzo-Seva y Ferrando, 2006; Ferrando y Lorenzo-Seva, 2018) se examinó la hipótesis de la

---

<sup>75</sup> *Behavioural experience method*

unidimensionalidad del cuestionario. Se proponen tres estadísticos para la evaluación de la unidimensionalidad: *Unidimensional Congruence* (UniCo), *Explained Common Variance* (ECV) y *Mean of Item Residual Absolute Loadings* (MIREAL). Los autores proponen como puntos de corte para que los datos puedan tratarse como unidimensionales los siguientes: UniCo > 0,95; ECV > 0,85 y MIREAL < 0,300. Los valores para la *unidimensionalidad* del NAQ-R fueron UniCo = 0,958, ECV = 0,866 y MIREAL = 0,210. Según estos valores, los resultados también pueden tratarse como unidimensionales.

Los datos obtenidos concuerdan con lo hallado en los diferentes análisis confirmatorios que se han realizado de la estructura multidimensional del NAQ en sus diferentes versiones (Einarsen et al., 2009). En conclusión, el AFC realizado sobre la muestra multiocupacional ha sido confirmado adecuadamente, validándose la estructura tridimensional de la adaptación española del NAQ-R para la medición de conductas de acoso en el lugar de trabajo.

Hasta ahora el NAQ-R e instrumentos de medida de características similares se han empleado en investigación y en el contexto de la psicología de las Organizaciones (Nielsen et al., 2020a). Una línea de investigación necesaria es la introducción de escalas de validez para que su uso pueda trasladarse al contexto forense con mayores garantías, teniendo en cuenta las exigencias metodológicas de la evaluación pericial. El NAQ-R cumple la función de recoger una información cuantitativa o cualitativa y pueden ser útil para realizar un diagnóstico diferencial con otro estresor psicosocial, pero nunca para argumentar la existencia de una situación de acoso laboral en base a sus resultados (González-Trijueque y Delgado, 2011).

Este tipo de pruebas, aunque miden adecuadamente el acoso, son fácilmente manipulables (simulables) (Vilariño et al., 2020) por lo que no pueden emplearse de manera aislada en el contexto forense. Para cumplir con los criterios de rigurosidad y criterios técnicos deben estar integrados en el un sistema de evaluación multimétodo y multifuente (Muñoz, 2013).



### VARIABLES MODULADORAS ENTRE EL ACOSO Y LA SINTOMATOLOGÍA CLÍNICA

---

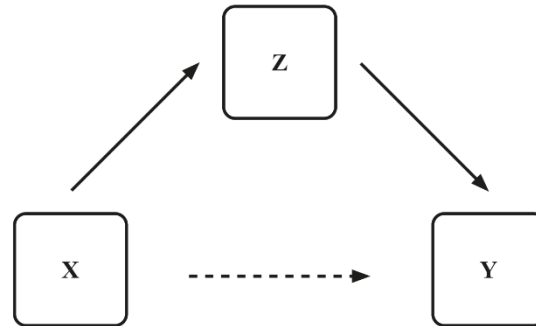
#### 9.1. Introducción

El capítulo nueve pretende centrarse en el estudio de un grupo variables moduladoras habitualmente presentes en la investigación del *mobbing* (Nielsen et al., 2020b). Estas terceras variables (variables *z*) juegan un papel determinado en la relación entre la variable independiente *X* y la variable dependiente *Y* (Ato y Vallejo, 2011; Hayes, 2018). La presencia de estas variables es habitual en las investigaciones que implican el estudio de los mecanismos y procesos causales en el contexto de la psicología clínica y de la salud (Jandasek et al., 2008). Pero para que esto sea posible debe existir una asociación entre *X* e *Y* (covarianza), que *X* preceda en el tiempo a *Y* (dirección), y que el efecto entre las dos variables no puede ser explicado por otra variable (aislamiento) (Ato y Vallejo, 2011).

Una variable mediadora ayuda a explicar el efecto entre la variable *X* e *Y*, mientras que hablamos de variables moderadoras cuando se altera la dirección o magnitud de la relación existente entre variable dependiente e independiente, es decir, modifica la relación (Ato y Vallejo, 2011). En el contexto presente lo esperable es que los recursos personales de la víctima, cuando son adecuados, neutralicen en cierta medida la intensidad del impacto psicopatológico del *mobbing* (Einarsen et al., 2016; Nielsen et al., 2016).

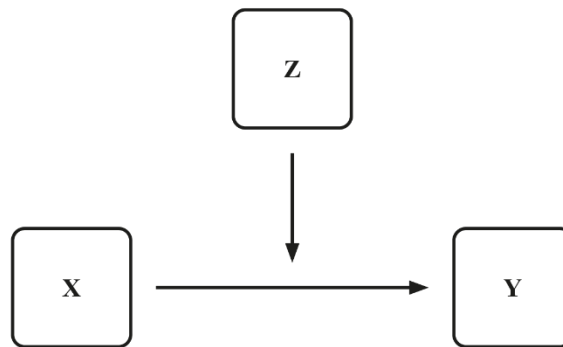
**Figura 9.1**

*Efecto de mediación*



**Figura 9.2**

*Efecto de moderación*



Conocer las causas y consecuencias del acoso y las posibles variables que influyen en el proceso tienen en esencia una función preventiva y reparadora. El estudio de las variables moduladoras en el acoso, en la medida en que los recursos personales del trabajador median en las consecuencias del acoso, es un tema ampliamente desarrollado en el escenario investigador internacional sobre el *mobbing* (Nielsen et al., 2020b). En este sentido la modulación del

afrontamiento puede influir entre los antecedentes y el acoso (Balducci et al., 2012) y entre el acoso y la posible sintomatología desarrollada por la víctima (Nielsen y Einarsen, 2012). En cuanto a la influencia del afrontamiento en la probabilidad de acoso (Antecedentes-Afrontamiento-Acoso)<sup>76</sup>, se parte de la premisa de que ciertas estrategias (presumiblemente ineficaces) aumentarán la probabilidad de que se de acoso (Abuseif y Abdullah, 2015). En cuanto a la segunda cuestión (Acoso-Afrontamiento-Consecuencias)<sup>77</sup>, se parte de la idea de que una falta de recursos personales y la puesta en práctica de estrategias de afrontamiento ineficaces pueden amplificar el impacto del acoso en la víctima (Baillien et al., 2009; Carroll y Lauzier, 2014).

Las estrategias de afrontamiento pueden definirse como tendencias que posee una persona para gestionar o minimizar un evento estresante. Lazarus y Folkman (1984) las definen como esfuerzos cognitivos y conductuales para gestionar las demandas internas o externas que se perciben como superiores a los recursos del sujeto, por lo tanto, se incluye todo lo que piensa y hace, independientemente de su efectividad o no, es decir, de su potencial capacidad de minimizar el impacto (Latack y Havlovic, 1992).

Otra cuestión relevante es si las personas utilizan las mismas estrategias de afrontamiento en el tiempo y diversas situaciones. Lazarus y Folkman (1984) consideran que el afrontamiento es un proceso dinámico que fluctúa en el tiempo y en función de las demandas<sup>78</sup>, mientras que Carver y Scheier (1994) consideran que el afrontamiento es un rasgo disposicional de la persona, por lo que las estrategias empleadas van a ser similares en las diferentes situaciones<sup>79</sup>.

---

<sup>76</sup> En este los antecedentes serían la variable independiente (x), el afrontamiento la variable moduladora (z) y el acoso la variable dependiente (y).

<sup>77</sup> En este el acoso sería la variable independiente (x), el afrontamiento la variable moduladora (z) y la sintomatología la variable dependiente (y).

<sup>78</sup> Desde esta perspectiva se evalúa el afrontamiento teniendo en cuenta la situación.

<sup>79</sup> Desde esta perspectiva se evalúa el afrontamiento como una tendencia estable y consistente de la persona en el tiempo y diversas situaciones.

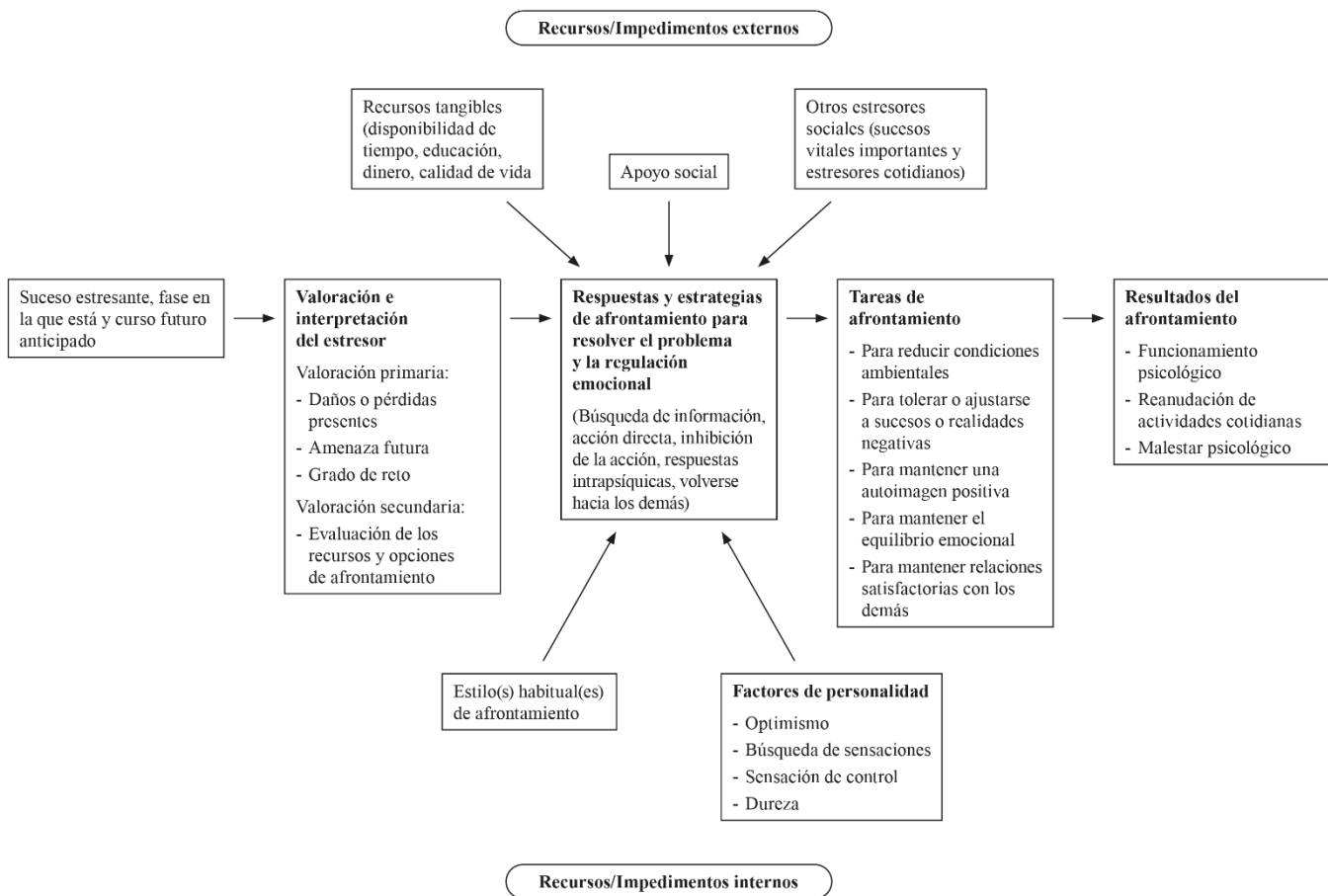
Sin duda, la clasificación de los mecanismos de afrontamiento es una de las tareas más complejas. Tradicionalmente se ha distinguido entre estrategias dirigidas al problema (planificación, búsqueda de apoyo social, etc.) y estrategias orientadas a la emoción (consumo de sustancias, ventilación, etc.) (Carver, Scheier y Weintraub, 1989; Lazarus y Folkman, 1984). Otra categorización es dividir el afrontamiento en estrategias pasivas y activas. Mientras que las activas están dirigidas a confrontar el problema, las pasivas lo evitan (Dehue et al., 2012).

Por último, las estrategias de afrontamiento pueden clasificarse en función de su eficacia en funcionales y disfuncionales, en base al potencial moderador en relación a los niveles de estrés y tensión (Zeidner y Saklofske, 1996). A pesar de que las estrategias orientadas al problema suelen ser más efectivas que las dirigidas a la emoción (en la medida en que correlacionan negativamente con sintomatología), estudios recientes señalan que esto puede variar en función de la situación y del control percibido de la persona. Esto implica que en situaciones en las que la persona tiene bajo control, es decir, en las que existen bajas probabilidades de alterar la situación, las estrategias de afrontamiento dirigidas a la emoción pueden ser más efectivas (Dewe et al., 2010).

Estas estrategias pueden integrarse en un conjunto de recursos internos (habilidades sociolaborales, estrategias de afrontamiento, etc.) y externos (relacionados con el trabajo, los compañeros, etc.) que van a ser fundamentales en el proceso de evaluación de la persona del evento estresante y su capacidad para afrontarlo. En general, los individuos con un adecuado arsenal de recursos personales (confianza, apoyo social, etc.) y contextuales suelen afrontar las situaciones potencialmente victimizantes con estrategias dirigidas al problema (correlacionando negativamente con el afrontamiento dirigido a la emoción). En cambio, los mecanismos dirigidos a la regulación emocional se asocian a personas con un bajo nivel de recursos personales (Van den Brande et al., 2018).

**Figura 9.3**

*El proceso de afrontamiento*



Nota: Tomada de Vázquez y Crespo (2000)

Sin embargo, cuando trasladamos las bases teóricas a la victimización del *mobbing* debemos tener presentes una serie de cuestiones. En primer lugar, y en relación a los recursos externos de la víctima, es posible que se vean limitados, debido a la presencia de testigos mudos que habitualmente, aunque sea por omisión, participan activamente en proceso de acoso, por lo que emplear estrategias de búsqueda de apoyo, ya sea social o instrumental, puede ser contraproducente. Otra cuestión a tener en cuenta es la duración del acoso (habitualmente periodos largos que oscilan entre unos meses y años) (Zapf et al., 2020). Esto implica un proceso largo en el que el individuo va cambiando sus estrategias de afrontamiento debido al fracaso experimentado, es decir, va probando todo tipo de mecanismos, incluso los que no forman parte de su repertorio, para intentar gestionar la situación. El fracaso lleva a una pérdida

en las nociones de control y autoeficacia, lo afecta a la esfera psicológica del individuo y parte de sus recursos personales, lo que retroalimenta el sentimiento de derrota e indefensión (Nielsen et al., 2020b).

Por último, cabe destacar la denominada hipótesis de la concordancia conductual.<sup>80</sup> Este planteamiento sugiere que los individuos experimentan emociones negativas cuando se enfrentan a comportamientos que son contrarios a su naturaleza (Ilies et al., 2011), es decir, cuando existe una incongruencia entre la situación y la personalidad del sujeto, este experimentará más efectos negativos.

En el caso presente, las variables modeladoras (mediadoras o moderadoras) son características individuales del trabajador que en principio se presumen estables y consistentes, aunque la exposición prolongada a un estresor como el *mobbing* pueda hacer que la víctima se comporte de manera contraria a su repertorio habitual de recursos personales, sobre todo cuando se modifica su percepción de control, recursos externos y potencial capacidad de defensa (Nielsen et al., 2017a).

En el estudio del *mobbing* las variables moduladoras se han estudiado principalmente en su función de moderación entre el acoso, o el estrés en general y el impacto psicopatológico en la víctima (Nielsen y Einarsen, 2012; Van der Braude et al., 2018; Vartia y Leka, 2011).

Es prácticamente unánime la conclusión de que, en mayor o menor medida, la exposición al acoso tiene un impacto negativo tanto en la salud física y psicológica del trabajador como en su funcionamiento laboral (Mikkelsen et al., 2020; Nielsen et al., 2020b). En este sentido, existe una elevada variabilidad en la sintomatología que va a depender en esencia de tres factores, la intensidad de la exposición, las variables contextuales, y las variables individuales de las víctimas. Esta variabilidad reposa en la Teoría de la Activación Cognitiva del Estrés (*Cognitive Activation Theory of Stress*; CATS) (Ursin y Eriksen, 2004)

---

<sup>80</sup> Este punto se desarrollará en el apartado DISCUSIÓN.

que señala que el impacto de un estresor dependerá de la personalidad, el funcionamiento cognitivo y la capacidad de afrontamiento del sujeto. No obstante, y como se ha explicado anteriormente, la exposición al acoso puede hacer que las víctimas no solo varíen en su afrontamiento a través del proceso, sino que empleen estrategias que no están en su repertorio, por lo que el afrontamiento está condicionado igualmente por factores personales, sociales, y, por ejemplo, por la respuesta de los testigos (Salin y Notelaers, 2018).

Esto implica que puede existir una modulación del estresor a través de las estrategias de afrontamiento, las habilidades sociolaborales y la existencia de apoyo social. Estas características vendrían a representar parte de los recursos de la persona para enfrentarse al acoso y conectarían con la percepción de control y de capacidad de defensa que tiene la persona frente a los estresores (Nielsen y Einarsen, 2012).

## **9.2. Variables moduladoras**

### **9.2.1 Estrategias de afrontamiento**

El afrontamiento podría definirse como el conjunto de esfuerzos cognitivos y conductuales que despliega una persona ante una situación estresante con el objetivo de manejar las demandas específicas. Cuando estas demandas internas o externas son evaluadas como excesivas, en base a los propios recursos del individuo, entra en juego el estrés (Lazarus y Folkman, 1986). El afrontamiento implica una serie de elementos cognitivos, de personalidad, motivacionales y comportamentales. El afrontamiento de la víctima de acoso no solo varía de manera interpersonal, sino también intrapersonal a lo largo del tiempo (Nielsen et al., 2020b).

Existen distintos tipos de afrontamiento en función de la etapa del conflicto. Zapf y Gross (2001) señalan que las estrategias activas son positivas en aquellas situaciones susceptibles de tener control. Estos autores observaron que, en un primer momento, las

víctimas emplean un afrontamiento activo, pero al observar que no surten efecto buscan estrategias de evitación. En esta misma línea Jenaro-Río et al., (2007) indican que al principio las víctimas eligen estrategias positivas basadas en la búsqueda de apoyo o el afrontamiento activo, pero debido a la indefensión derivada de la reiteración del hostigamiento y la ausencia de control, pasan a desarrollar estrategias dirigidas a la emoción, caracterizadas por minimizar la angustia y regular la respuesta emocional.

González-Trijueque (2007) encontró en su estudio que la negación, la distracción, la desconexión, la culpabilización y la ventilación emocional eran las estrategias de afrontamiento empleadas más significativas en comparación con la muestra no acosada. De igual manera encontró que, cuanto más difuso era el acoso, mayor número de estrategias eran empleadas para frenarlo.

En un estudio transversal, Djurkovic et al., (2005) analizaron como las víctimas utilizaban la asertividad, la evitación o la búsqueda de ayuda formal al estar expuestos a 5 categorías de acoso: ataque al estatus laboral o personal, aislamiento, sobrecarga de trabajo y desestabilización. Los resultados indicaron que la evitación era la estrategia más empleada, demostrando que muchas víctimas se sentían incapaces de enfrentarse al problema. La asertividad se usó ante un hostigamiento más circunscrito al área laboral. Las víctimas sólo pedían ayuda cuando eran objeto de una violencia extrema o formas radicales de acoso.

Dentro de las variables cognitivas, las creencias de un individuo acerca de su capacidad de control ante una situación de estrés son esenciales para entender los mecanismos que pone en marcha para afrontarlo. El compromiso de la persona está relacionado con un mayor sentido de la autoeficacia a la hora de solucionar con éxito las situaciones de estrés (Nielsen et al., 2017a). Un elevado nivel de compromiso puede proteger a la víctima de los efectos del acoso (Aquino, 2000), pero también conlleva una mayor resistencia, y puede implicar un escalonamiento de conductas de hostigamiento con la finalidad de destruir al trabajador. Los



estudios indican que, aunque las víctimas del acoso realmente hacen esfuerzos para enfrentarse al hostigamiento con diferentes estrategias, sus esfuerzos no son válidos, y rara vez son capaces de frenar la situación si no es con ayuda de los demás (Niedl, 1996; Nielsen et al., 2020b; Zapf and Gross, 2001).

En esta línea, las habilidades sociales, o sociolaborales más concretamente, son un importante recurso de afrontamiento en la actividad social humana, considerándose como la capacidad para resolver problemas y actuar y comunicarse de manera socialmente efectiva y adecuada con otras personas, aumentando el control del individuo en la esfera social (Caballo, 2002). En su investigación, González-Trijueque (2007) encontró menos habilidades sociales en los sujetos acosados en comparación con los no acosados.

### **9.2.2. Habilidades sociolaborales**

Las habilidades sociales son conductas aprendidas que permiten a las personas una interacción interpersonal positiva y socialmente aceptable. Las habilidades sociales trasladadas al contexto laboral combinan un amplio espectro de comportamientos y habilidades como la comunicación social, asertividad, empatía, autocontrol, responsabilidad, cooperación, compromiso y capacidad para la resolución de problemas, entre otras (Gresham et al., 2011). Las habilidades sociales en el trabajo son necesarias para una correcta interacción con el medio, tanto a la hora de expresar los sentimientos y pensamientos propios como para defenderse de las injusticias y los conflictos (Del Prette y Del Prette, 2008).

Unas correctas habilidades sociolaborales permitirán al trabajador adaptarse adecuadamente al entorno laboral, entender las cogniciones y emociones de sus compañeros, trabajar en tareas que impliquen compromiso y colaboración, y ajustar su comportamiento a las demandas interpersonales del contexto (Gresham et al., 2011).

Las habilidades sociales han sido una variable muy vinculada al estudio del *mobbing*, sobre todo a la hora de conectar las antecedentes con la consecuencia del acoso (Zapf, 1999).

Esto implica que las habilidades sociales no solo se asocian a los recursos personales del trabajador para defenderse de la agresión, sino que están dentro de las características que la literatura categoriza de riesgo para sufrir *mobbing*, junto con la agresividad o personas de difícil manejo social (variables de personalidad) (Qureshi et al., 2015; Zapf, 1999).

### **9.2.3. Apoyo social percibido**

La búsqueda de apoyo social es una estrategia de afrontamiento basada en el esfuerzo del trabajador para buscar apoyo y ayuda en su entorno (Lazarus y Folkman, 1986). Pero el apoyo social, además de ser una estrategia de afrontamiento, es un proceso de apreciación que tiene un impacto muy significativo en la modulación de los eventos estresores, elevándose como un factor de protección y de recuperación en víctimas de situaciones traumatizantes (Echeburúa et., 2002).

El clima social es una de las variables más relevantes en el estudio del acoso laboral (Hansen et al., 2006; Hogh et al., 2011), al ser considerado como un factor de protección frente a los acontecimientos estresantes. El apoyo social puede influir sobre los efectos del estrés sobre la salud y el bienestar del trabajador, a través de las siguientes variables: a) el incremento de la seguridad, el sentido de pertenencia, el contacto social y la autoestima; b) la reducción del estrés laboral y c) la reducción del impacto del estrés sobre la salud del trabajador (Marín-Daza, Pérez-Bilbao, 1998).

Un buen clima y unas buenas relaciones interpersonales reducen los efectos del estrés y, por tanto, tienen un impacto positivo en la calidad de vida y bienestar de los trabajadores. El apoyo social percibido amortigua el impacto de los estresores laborales, protegiendo la esfera psicológica del trabajador (Oblitas et al., 2008), en cambio, la ausencia de este apoyo social percibido, implicará el incremento de la vulnerabilidad y los sentimientos de indefensión de la víctima (Nielsen et al., 2020b).

Schat y Kelloway (2003) en su estudio señalaron la existencia de dos tipos de apoyo: el instrumental (la ayuda directa) y el informativo, basado en la información a la persona acerca de sus derechos y alternativas para gestionar el conflicto. El primer tipo de apoyo correlacionó positivamente con el bienestar emocional y el compromiso, y negativamente con el miedo y la sintomatología somática. Mientras que el apoyo informativo mediaba en el bienestar emocional, el apoyo social de los compañeros lo hacía positivamente sobre la satisfacción laboral general y negativamente sobre la depresión, la ansiedad y los síntomas somáticos. Esto es especialmente relevante, ya que el apoyo de los compañeros de trabajo tiene un impacto más positivo frente al acoso que el apoyo social fuera de la organización (Soares, 2004).

### **9.3. Objetivos e hipótesis**

Como eje vertebral de la presente investigación se han planteado los siguientes objetivos específicos.

- Objetivo 1: Analizar las propiedades psicométricas de cada uno de los instrumentos empleados en la investigación. Estudio de la estructura subyacente para la selección de los factores (variables) que van a integrar el modelo posterior.
- Objetivo 2: Estudiar si las estrategias de afrontamiento, las habilidades sociolaborales y el apoyo percibido median entre el acoso y la sintomatología.
- Objetivo 3: Estudiar si el afrontamiento, el apoyo percibido y las habilidades sociolaborales moderan entre el acoso y la sintomatología (amortiguan o agravan). Estudiar si hay diferencias significativas entre hombres y mujeres.
- Objetivo 4: Explorar las relaciones entre el sexo del acosador y la víctima

A partir de estos objetivos se ha partido de las siguientes hipótesis:

- Hipótesis 1: Todas las pruebas seleccionadas poseen propiedades psicométricas adecuadas. Los factores subyacentes hallados van a ser compatibles con lo reflejado en la literatura científica.

- Hipótesis 2: Todas las variables moduladoras van a tener un efecto de mediación significativo entre el acoso y la sintomatología.
- Hipótesis 3: Las estrategias de afrontamiento orientadas al problema, el apoyo social percibido y las habilidades sociolaborales tendrán un efecto moderador significativo entre el acoso y la sintomatología (amortiguador). Sin embargo, las estrategias orientadas a la emoción agravarán el efecto del acoso sobre los síntomas. Dentro del efecto de la mediación-moderación, no habrá diferencias significativas entre hombres y mujeres.
- Hipótesis 4: Los hombres van a acosar más a los hombres y las mujeres a otras mujeres

#### **9.4. Diseño experimental**

Se trata de un diseño de naturaleza predictiva y de corte transversal. En el momento de realizar el estudio parte de los participantes reportan ser víctimas de acoso laboral. Los diseños trasversales a diferencia de los longitudinales recolectan los datos en un momento único. El objetivo es describir las variables y estudiar su incidencia e interrelación en un momento determinado, pudiendo abarcar diversos grupos o subgrupos de individuos (Hernández et al, 2010).

#### **9.5. Procedimiento**

De manera previa a la realización de los modelos, se han realizado diversos análisis factoriales sobre los instrumentos de medición para seleccionar las variables a incluir tras la realización de las correlaciones y las regresiones exploratorias. Para los análisis factoriales se ha dividido de manera aleatoria la muestra total en dos muestras con un N de 1269 en cada una. Los análisis factoriales<sup>81</sup> (AFE y AFC) se han realizado con el programa *Release 10.8.02* (Lorenzo-Seva y Ferrando, 2006; Ferrando y Lorenzo-Seva, 2018), mientras que los análisis factoriales confirmatorios con *Lisrel 10.2* (Posteriormente se han calculado las correlaciones

---

<sup>81</sup> Los análisis se emplean con el objetivo de conocer las estructuras factoriales que subyacen a un conjunto de datos (Pérez y Medrano, 2010) como en el caso de los test en psicología.

bivariadas de *Pearson* con la sintomatología total con el objetivo de ver la relación<sup>82</sup> entre las variables. El *software* empleado ha sido el SPSS 25.

Antes de diseñar el modelo se han realizado regresiones jerárquicas para la predicción de la sintomatología clínica, con la introducción de las variables por bloques. Mediante regresiones jerárquicas seleccionamos las variables que más contribuyen a la modelación de la variable dependiente (sintomatología). Esto es especialmente útil cuando existen numerosas variables que pueden explicar el fenómeno. Evaluando todas las alternativas posibles nos aseguramos de que el modelo que obtengamos responda a nuestros objetivos e hipótesis. El *software* empleado ha sido el SPSS 25.

Para los análisis del modelo con mediación y moderación se utilizó el procedimiento PROCESS (Hayes, 2018) incluido en el programa SPSS con variables observadas. Esta aproximación parte de la propuesta de Baron y Kenny (1986) y posteriormente de Hayes (2009) dentro de la categoría de los análisis de procesos condicionales (análisis de moderación moderada). Esta aproximación se emplea para conocer la dependencia entre las variables que tratamos de explicar.

Posteriormente se ha realizado un modelo con ecuaciones estructurales con variables observadas (Path Analysis) global para el conjunto de la muestra, separadamente para hombres y mujeres y un análisis multigrupo. En todos los análisis se ha empleado el método estimación *Diagonally Weighted Least Squares*, recomendado cuando no se cumplen los supuestos de normalidad y el tamaño de la muestra es grande. El programa empleado ha sido el LISREL 10.2.<sup>83</sup>

---

<sup>82</sup> Relación, fortaleza y dirección.

<sup>83</sup> La variable dependiente es muy asimétrica como se puede ver en los estadísticos descriptivos

## 9.6. Instrumentos<sup>84</sup>

### 9.6.1. Escala Multidimensional de Apoyo Social Percibido (MSPSS)

Los análisis factoriales están realizados a partir de las correlaciones policóricas, considerando que las respuestas a los ítems son variables ordinales. Con la mitad de la muestra se realizó un análisis factorial exploratorio con *FACTOR Release 10.8.02* (Lorenzo y Seva y Ferrando, 2006, 2018). Según el estadístico de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) la matriz de correlaciones es adecuada para la factorización (KMO = 0.87). Los resultados ponen de relieve que la escala está formada por tres factores que explican el 85,6 % de la varianza total. Un Análisis Paralelo<sup>85</sup> mediante el método Horn (1965) también recomienda la estructura trifactorial de la prueba. Es necesario poner de relieve que existe una alta asimetría negativa, es decir, la mayoría de los sujetos de la muestra han puntuado alto, por lo que los resultados de la prueba no tienen un elevado potencial discriminativo.

En los estadísticos de bondad de ajuste, con un intervalo de confianza del 95 % se obtienen los siguientes parámetros: *Non-Normed Fit Index* (NNFI; Tucker y Lewis): 0,98-0,99; *Comparative Fit Index* (CFI): 0,991-0,997; *Goodness of Fit Index* (GFI): 0,998-0,999) por lo que se corrobora que el modelo de 3 factores es el más adecuado para la medición del apoyo social percibido (ver tabla 9.5 y figura 9.4). Existe una correlación media entre los factores (0,43, 0,54 y 0,43 respectivamente) y todas las saturaciones son estadísticamente significativas.

---

<sup>84</sup> No se ha realizado ningún tipo análisis complementario sobre la estructura factorial del MBI ya que esta globalmente aceptada su estructura tridimensional: despersonalización, falta de realización personal y agotamiento emocional (González-Trijueque, 2007; Kim y Ji, 2009; Olivares et al., 2014)

<sup>85</sup> Este método selecciona los factores comunes con valores propios por encima a los que se encontrarían al azar.

**Tabla 9.1***Estadísticos descriptivos del MSPSS*

ÍTEMS	Media	D.T
1. Existe una persona especial que está cerca de mi cuando lo necesito	4,96	1,5
2. Existe una persona especial con la cual puedo compartir alegrías y tristezas	5,08	1,42
3. Mi familia trata realmente de ayudarme	5,19	1,25
4. Tengo la ayuda y el apoyo emocional que necesito de mi familia	5,02	1,35
5. Tengo una persona especial que es una fuente real de consuelo para mi	4,93	1,50
6. Mis amigos tratan realmente de ayudarme	4,61	1,36
7. Puedo contar con mis amigos cuando las cosas van mal	4,67	1,38
8. Puedo hablar de mis problemas con mi familia	4,74	1,47
9. Tengo amigos con los cuales puedo compartir mis alegrías y mis penas	4,88	1,36
10. Hay una persona especial en mi vida que se preocupa de mis sentimientos	5,07	1,49
11. Mi familia está dispuesta a ayudarme a tomar decisiones	4,93	1,38
12. Puedo hablar de mis problemas con mis amigos	4,83	1,35

Rango 0-6; n= 2538

Como se puede observar en la tabla 9.1 “mi familia trata realmente de ayudarme” es el ítem que obtiene el mejor valor medio (5,19), mientras que “mis amigos tratan realmente de ayudarme” es el que obtiene el valor medio más bajo (4,61).

**Tabla 9.2***Resultado del Análisis Factorial Exploratorio (Matriz rotada Promin)<sup>86</sup>*

ÍTEMS	Factor 1	Factor 2	Factor 3
1. Existe una persona especial que está cerca de mi cuando lo necesito			0,92
2. Existe una persona especial con la que puedo compartir alegrías y tristezas			0,98
3. Mi familia trata realmente de ayudarme	0,89		
4. Tengo la ayuda y el apoyo emocional que necesito de mi familia	0,95		
5. Tengo una persona especial que es una fuente real de consuelo para mi			0,85
6. Mis amigos tratan realmente de ayudarme		0,89	
7. Puedo contar con mis amigos cuando las cosas van mal		0,96	
8. Puedo hablar de mis problemas con mi familia	0,81		
9. Tengo amigos con los cuales puedo compartir mis alegrías y mis penas		0,92	
10. Hay una persona especial en mi vida que se preocupa de mis sentimientos			0,86
11. Mi familia está dispuesta a ayudarme a tomar decisiones	0,84		
12. Puedo hablar de mis problemas con mis amigos		0,89	

Nota: Factor 1: familia; Factor 2: Amigos y Factor 3: otra persona.

<sup>86</sup> El método de rotación PROMIN selecciona los mejores marcadores para que esos ítems seleccionados sean los que dirigen la rotación

En cuanto a la fiabilidad (ver tabla 9.3), la prueba arroja una elevada consistencia interna para su estructura trifactorial con un *Alpha* de Cronbach total de: 0,91 y un alpha ordinal de 0,92. La fiabilidad (ver tabla 9.3) también es satisfactoria en los factores que configuran la escala con un 0,90 para el apoyo familiar, 0,93 para el apoyo de los amigos, y 0,91 para el apoyo de otras personas significativas. Los resultados son muy similares a los obtenidos en el estudio de González-Trijueque (2007)<sup>87</sup>, el estudio de Díaz-Cano (2003)<sup>88</sup> con estudiantes universitarios y el estudio original (Zimet et al., 1988)<sup>89</sup>

**Tabla 9.3**

*Consistencia interna del MSPSS*

<b>Factores</b>	<b>Alpha de Cronbach</b>
Apoyo total (ítems=12)	0,91
Apoyo familiar (ítems=4)	0,90
Apoyo de amigos (ítems=4)	0,93
Apoyo de otras personas (ítems=4)	0,91

Finalmente, el AFC de la prueba basado en el AFE muestra unos valores satisfactorios para el modelo tridimensional. Dentro de la solución estandarizada todas las saturaciones son estadísticamente significativas, poseyendo unas adecuadas correlaciones entre los factores (PHI) (AF-AA: 0,53; AF-AP: 0,64; AA-AP: 0,5). Igualmente, los estadísticos de ajuste señalan valores satisfactorios para la propuesta de tres factores (ver tabla 9.4).

<sup>87</sup> Apoyo total: .91; Apoyo Familiar: .91; Apoyo de amigos: .93; Apoyo de otras personas significativas .91

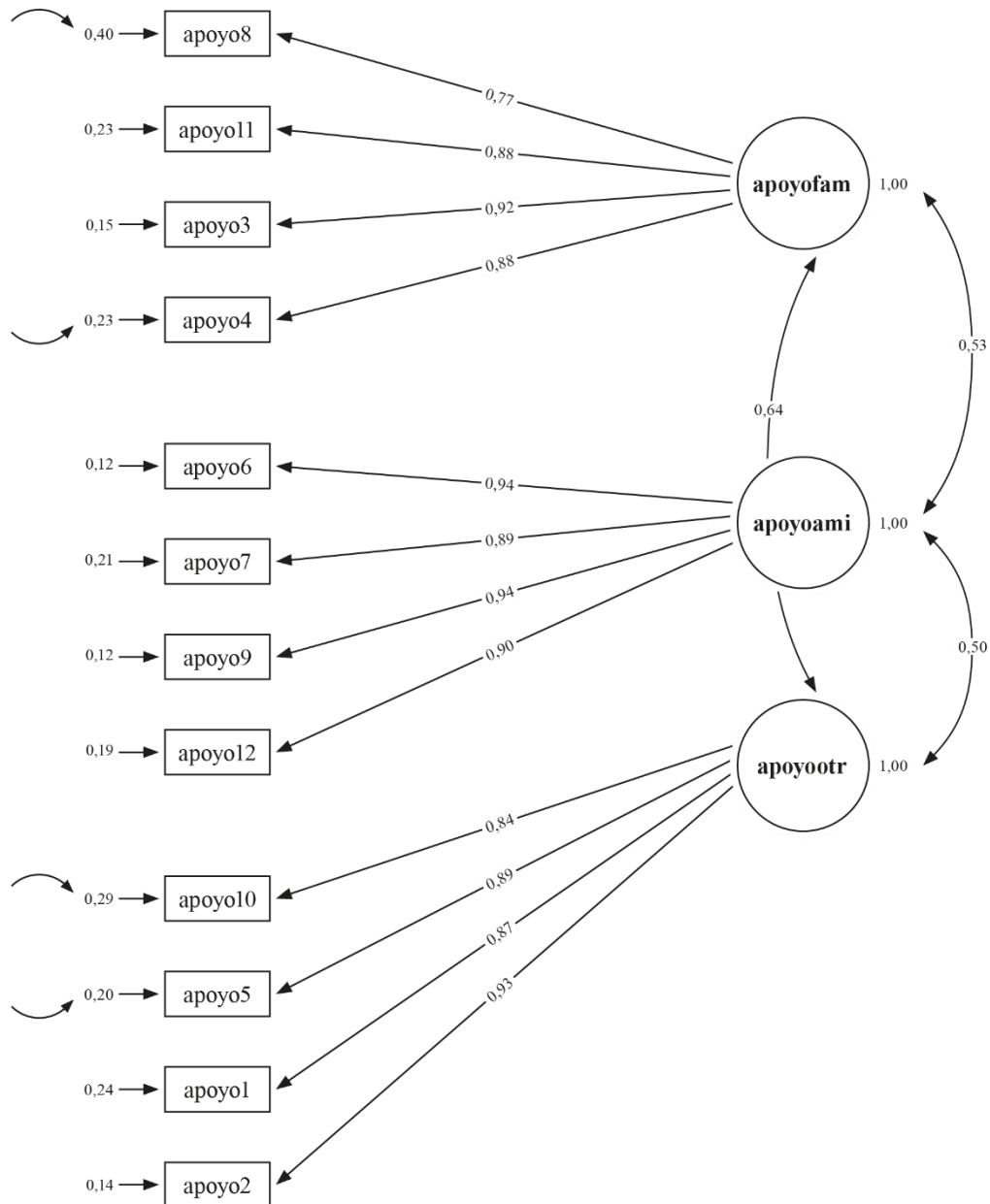
<sup>88</sup> Apoyo total: .87; Apoyo Familiar: .87; Apoyo de amigos: .91; Apoyo de otras personas significativas .88

<sup>89</sup> Apoyo total: .88; Apoyo Familiar: .85; Apoyo de amigos: .87; Apoyo de otras personas significativas .91



**Figura 9.4**

*Análisis Factorial Confirmatorio MSPSS*



Nota: Chi.Square=1187.67 df:49 P value 0,0000000 RMSEA: 0,102

**Tabla 9.4***Coefficiente de correlación múltiple MSPSS (Comunalidades)*

Ítem	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Coefficiente	0,76	0,86	0,84	0,73	0,80	0,88	0,80	0,60	0,88	0,71	0,77	0,80

**Tabla 9.5***Bondad de ajuste del MSPSS (AFC)*

Estadísticos	Modelo trifactorial
RMSEA	0,10
NFI	0,92
CFI	0,93
IFI	0,93
RMR estandarizado	0,02
GFI	0,99

*Nota:* RMSEA: *Root Mean Square Error of Approximation*; NFI: *Normed Fit Index*  
 CFI: *Comparative Fit Index*; IFI: *Incremental Fit Index*; RMR: *Root Mean Square Residual*  
 GFI: *Goodness of Fit Index*

### 9.6.2. Cuestionario de Actos Negativos Revisado (NAQ-R)

El análisis factorial confirmatorio empleado para el modelo final dirigido al estudio de las variables moduladoras se ha realizado en el CAPITULO 8 de la presente investigación. La versión seleccionada es la de tres dimensiones: acoso psicológico (F1), acoso laboral (F2) y acoso físico (F3).

### 9.6.3 Escala de habilidades sociolaborales

Para analizar los componentes subyacentes de la escala de habilidades sociolaborales se ha realizado un AFE y un AFC (ver tabla 9.7 y tabla 9.8). La adecuación de la matriz de correlación pone de relieve la configuración de la escala en dos factores que explican el 36 % de la varianza. Se obtienen valores  $KMO = 0,79^{90}$ .

En el Análisis Factorial Exploratorio la bondad de ajuste de los dos factores arroja los siguientes estadísticos: *Root Mean Square Error of Approximation* (RMSEA) con un intervalo de confianza del 95 % de 0,06; *Non-Normed Fit Index* (NNFI; Tucker y Lewis): 0,92;

<sup>90</sup> *BC Bootstrap* con intervalo de confianza del 95%

Comparative Fit Index (CFI): 0.94; Goodness of Fit Index (GFI): 0.96. Se estima que la solución de 2 factores (factor 1: asertividad; factor 2: evitación)<sup>91</sup> es adecuada.

**Tabla 9.6**

*Estadísticos descriptivos de la escala de habilidades sociolaborales*<sup>92</sup>

ÍTEMS	Media	DT
1. Cuando alguno de mis superiores me solicita que haga algo que no tengo obligación de hacer, soy incapaz de decir “no”	2,02	1,26
2. Expongo mi malestar a mis compañeros de trabajo si hacen algo que me molesta	2,35	1,05
3. Me resulta fácil dirigirme y empezar una conversación con un superior	2,43	1,27
4. Cuando un jefe o superior me irrita soy capaz de decírselo	1,72	1,18
5. Me cuesta ponerme a trabajar si no me encuentro animado	2,44	1,12
6. Si un superior me molesta, me preocupa el tener que decírselo directamente	2,05	1,21
7. En mi trabajo, tengo miedo de parecer ridículo o de ponerme a mí mismo en ridículo	2,91	1,15
8. Me siento cómodo cuando estoy con un grupo de compañeros de trabajo	3,25	0,88
9. Si hay algo que no entiendo de mi trabajo pido que alguien me lo explique	3,35	0,90
10. Pido disculpas a quien corresponda cuando he cometido un error en mi trabajo	3,31	0,89
11. En mi trabajo evito hacer preguntas por miedo o por timidez	3,17	0,99
12. Me pongo tenso y nervioso cuando sé que voy a ser evaluado por alguien en mi trabajo	2,02	1,16
13. Si alguien habla mal de mí o me atribuye hechos falsos en mi trabajo, le busco en seguida para pedirle una explicación	2,52	1,2
14. Tiendo a guardar mis opiniones para mí mismo en mi lugar de trabajo	2,17	1,07
15. Me cuesta expresar mis sentimientos a los demás en mi trabajo	2,39	1,12
16. Cuando mis superiores quieren hablar conmigo, lo hago gustosamente	3,03	0,98
17. Temo ser criticado por mis compañeros de trabajo	2,64	1,17

Rango 1-4; n=2538. En cursiva ítems inversos

Los ítems con la media más alta son el n.º 9 con 3,35 y el n.º 10 con un valor de 3,31. El ítem n.º 4 “cuando un jefe o superior me irrita soy capaz de decírselo” es que presenta un valor medio más bajo (1.72) (ver tabla 9.6). Los resultados son similares al Análisis Factorial Exploratorio de la prueba que realizó González-Trijueque (2007) en su estudio de epidemiología, variables psicosociales y repercusiones forenses. El AFE con la mitad de la

<sup>91</sup> La asertividad y la evitación no son dos términos opuestos. En el caso presente el factor evitación engloba tendencias de comunicación pasiva, baja proactividad en la solución de problemas, preocupaciones por las críticas sociales o timidez.

<sup>92</sup> Recodificados en la misma dirección

muestra fue realizado sobre la matriz de correlaciones policóricas. El estadístico KMO de adecuación de la matriz alcanzó el valor de 0,79 (aceptable) y el análisis paralelo aconsejó la solución con tres factores, que explican el 44,8 % de la varianza.

**Tabla 9.7**

*Resultado del Análisis Factorial Exploratorio (Matriz rotada Promin)*

ÍTEMS	Factor 1	Factor 2	Factor 3
1. Cuando alguno de mis superiores me solicita que haga algo que no tengo obligación de hacer, soy incapaz de decir “no”		0,36	
2. Expongo mi malestar a mis compañeros de trabajo si hacen algo que me molesta			0,75
3. Me resulta fácil dirigirme y empezar una conversación con un superior			0,34
4. Cuando un jefe o superior me irrita soy capaz de decírselo			0,64
5. Me cuesta ponerme a trabajar si no me encuentro animado		0,43	
6. Si un superior me molesta, me preocupa el tener que decírselo directamente		0,48	
7. En mi trabajo, tengo miedo de parecer ridículo o de ponerme a mí mismo en ridículo		0,72	
8. Me siento cómodo cuando estoy con un grupo de compañeros de trabajo	0,50		
9. Si hay algo que no entiendo de mi trabajo pido que alguien me lo explique	0,79		
10. Pido disculpas a quien corresponda cuando he cometido un error en mi trabajo	0,67		
11. En mi trabajo evito hacer preguntas por miedo o por timidez		0,45	
12. Me pongo tenso y nervioso cuando sé que voy a ser evaluado por alguien en mi trabajo		0,74	
13. Si alguien habla mal de mí o me atribuye hechos falsos en mi trabajo, le busco en seguida para pedirle una explicación		0,47	
14. Tiendo a guardar mis opiniones para mí mismo en mi lugar de trabajo		0,48	
15. Me cuesta expresar mis sentimientos a los demás en mi trabajo		0,32	
16. Cuando mis superiores quieren hablar conmigo, lo hago gustosamente	0,48		
17. Temo ser criticado por mis compañeros de trabajo		0,67	

Nota: Factor 1: Trabajo en grupo; Factor 2: Evitación; Factor 3: Asertividad

En cuanto a la fiabilidad de la prueba la consistencia interna presenta unos valores discretos con un *alpha* de Cronbach para la escala total de: el factor 1 presenta una fiabilidad de 0.60, el Factor 2 de 0.72 y el Factor 3: 0.52. Se concluye que las propiedades psicométricas de la prueba en su configuración trifactorial son aceptables, pero de calidad moderada. Si

consideramos la prueba como una única dimensión la fiabilidad asciende a un *alpha* de Cronbach de 0.73. El *alpha* ordinal para la escala total asciende a 0.90.

Por último, se ha realizado un AFC teniendo en cuenta tanto el modelo bifactorial como el trifactorial. Todas las correlaciones entre factores y las saturaciones son estadísticamente significativas<sup>93</sup>. Según el test de razón de verosimilitud, tanto el modelo de 2 factores como el de 3 factores serían adecuados para su inclusión en el modelo final de las variables moduladoras. Las correlaciones entre los tres factores fueron .38., .51 y .46.

**Tabla 9.8**

*Bondad de ajuste de la escala de habilidades sociolaborales (AFC)*

Estadísticos	Modelo de 2 factores	Modelo de 3 factores
<i>Satorra-Bentler Scaled Chi-Square</i>	854,630 (P = 0.0)	706,727 (P = 0.0)
<i>Chi-Square Corrected for Non-Normality</i>	824,956 (P = 0.0)	678,963 (P = 0.0)
NCP	736,630	590,727
RMSEA	0,07	0,06
NFI	0,87	0,89
CFI	0,89	0,91
IFI	0,89	0,91
RMR	0,21	0,21
RMR estandarizado	0,07	0,06
GFI	0,95	0,96

*Nota:* NCP: *Estimated Non-centrality Parameter*; RMSEA: *Root Mean Square Error of Approximation*; NFI: *Normed Fit Index*; CFI: *Comparative Fit Index*; IFI: *Incremental Fit Index*; RMR: *Root Mean Square Residual*; GFI: *Goodness of Fit Index*

#### 9.6.4 Cuestionario Breve de Estrategias de Afrontamiento (COPE)

En el COPE se ha realizado directamente un AFC (ver tabla 9.9) para un modelo de dos factores como sugiere el Análisis Paralelo y el marco teórico del afrontamiento que clasifica las estrategias en orientadas al problema y orientadas a la emoción (Lazarus y Folkman, 1984). No obstante, este planteamiento de dos factores principales (y religión), es rupturista frente a las investigaciones previas de Morán et al. (2010) con 11 factores, y Mate et al. (2016) con 8.

La prueba presenta unos adecuados estadísticos de ajuste. La fiabilidad de los dos factores arroja una consistencia interna de un *alpha* de Cronbach de 0,76 para el afrontamiento dirigido a la emoción y un 0,88 para el afrontamiento dirigido al problema. Inesperadamente,

<sup>93</sup> LAMBDA-X

la correlación entre los factores es positiva, lo que implica que no se discrimina adecuadamente entre estrategias de afrontamiento dirigidas al problema y estrategias orientadas a la emoción. Sencillamente se entienden como formas de enfrentarse distintas. Esto puede tener explicación en base a las teorías del estrés y los estudios victimológicos del *mobbing*. Las estrategias pasivas u orientadas a la emoción, que suelen considerarse menos efectivas, pueden ser más adaptativas dependiendo del contexto, por ejemplo, en situaciones estresantes donde el sujeto no tiene ningún control (Dewe et al., 2010). De igual manera estrategias como la búsqueda de apoyo social o búsqueda de apoyo emocional, que tradicionalmente se entienden como positivas, pueden no ser una adecuada estrategia cuando están orientadas a la ventilación y la regulación emocional en vez de orientadas a al problema (Billings y Moos, 1984; Tolor y Fehon, 1987).

**Tabla 9.9**

*Bondad de ajuste del COPE (AFC)*

Estadísticos	Modelo de 2 factores
<i>Grados de libertad</i>	73
<i>Satorra-Bentler Scaled Chi-Square</i>	982,74 (P = 0.0)
<i>Chi-Square Corrected for Non-Normality</i>	448,23 (P = 0.0)
RMSEA	0,09
NFI	0,933
CFI	0,948
IFI	0,948
RMR estandarizado	0,067
GFI	0,974

*Nota:* RMSEA: *Root Mean Square Error of Approximation*; NFI: *Normed Fit Index*; CFI: *Comparative Fit Index*; IFI: *Incremental Fit Index*; RMR: *Root Mean Square Residual*; GFI: *Goodness of Fit Index*

**Tabla 9.10**

*Coeficiente de correlación múltiple COPE (comunalidades)*

Escala	D	AC	N	SU	AE	AI	DE	VE	E	P	HU	A	RE	C
<b>Coef.</b>	0,20	0,37	0,28	0,49	0,46	0,18	0,62	0,21	0,52	0,39	0,46	0,48	0,11	0,34

Escalas: D: Distracción; AC: Afrontamiento activo; N: Negación; SU: Sustancias; AE: Búsqueda de apoyo emocional; AI: Búsqueda de apoyo instrumental; DE: Desconexión; VE: Ventilación; E: Elaboración; P: Planificación; HU: Humor; A: Aceptación; RE: Religión; C: Culpa

**Tabla 9.11***Saturaciones de los dos factores de COPE*

Escala	D	AC	N	SU	AE	AI	DE	VE	E	P	HU	A	C	RE
<b>Prob</b>		0,61			0,62	0,47			0,72	0,63		0,69		
<b>Emoc</b>	0,43		0,71	0,70			0,78	0,46			0,68		0,58	0,34

Escalas: Prob: Afrontamiento problema; Emoc: Afrontamiento emoción; D: Distracción; AC: Afrontamiento activo; N: Negación; SU: Sustancias; AE: Búsqueda de apoyo emocional; AI: Búsqueda de apoyo instrumental; DE: Desconexión; VE: Ventilación; E: Elaboración; P: Planificación; HU: Humor; A: Aceptación; RE: Religión; C: Culpa

### 9.6.5. Inventario Breve de Síntomas (BSI)

Para BSI se ha realizado en primer lugar un AFE. El análisis factorial, al igual que el Análisis Paralelo de Horn proponen dos factores que explican en 73, 4 % de la varianza. La bondad de ajuste del AFE arroja estadísticos adecuados en *Root Mean Square Error of Approximation* (RMSEA) con un intervalo de confianza del 95 % de 0,075; *Non-Normed Fit Index* (NNFI; Tucker y Lewis): 0,977; *Comparative Fit Index* (CFI): 0,988; *Goodness of Fit Index* (GFI): 0,995. Los resultados son adecuados, pero la correlación interfactores es negativa, lo que no resulta interpretable desde el punto de vista psicológico. Por ello se realizó un Análisis Factorial Confirmatorio en base a la propuesta de un modelo unidimensional, ya que es el que mejor se ajusta (ver tabla 9.12) En esta línea numerosos autores consideran que la prueba está configurada únicamente como una dimensión que hace referencia al estrés, es decir, al malestar psicológico general (Aragón et al., 2000), El problema de la prueba es que muchos ítems muestran pesos elevados en más de un factor, problema que comparte con su antecesora SCL (Cyr y Atkinson, 1986). Otro argumento a favor del modelo unidimensional es que, tanto en la SCL como en el BSI existe mucha interdependencia entre los síntomas, lo que dificulta la capacidad de discriminación (Bonyng, 1993; Brophy et al., 1988).

**Tabla 9.12***Bondad de ajuste del BSI (AFC)*

Estadísticos	Modelo de 1 Factor
RMSEA	0,115
NFI	0,964
CFI	0,968
IFI	0,968
RMR estandarizado	0,042
GFI	0,993

*Nota:* RMSEA: *Root Mean Square Error of Approximation*; NFI: *Normed Fit Index*; CFI: *Comparative Fit Index*; IFI: *Incremental Fit Index*; RMR: *Root Mean Square Residual*; GFI: *Goodness of Fit Index*

**Tabla 9.13***Coefficiente de correlación múltiple BSI (Comunalidades)*

Escala	SOM	OBS	INT	DEP	ANS	HOS	FOB	PAR	PSI
<b>Coefficiente</b>	0.02	0.50	0.66	0.67	0.76	0.77	0.56	0.51	0.55

Escalas: Som: Somatización; Obs: obsesivo-compulsivo; Int: sensibilidad interpersonal; Dep: depresión; Ans: Ansiedad; Hos: Hostilidad; Fob: fobia; Par: paranoïdismo; Psi: psicoticismo.

**Tabla 9.14***Saturaciones en un único factor BSI*

Escala	SOM	OBS	INT	DEP	ANS	HOS	FOB	PAR	PSI
<b>Saturación</b>	0.15	0.71	0.81	0.82	0.87	0.88	0.74	0.71	0.74

Escalas: Som: Somatización; Obs: obsesivo-compulsivo; Int: sensibilidad interpersonal; Dep: depresión; Ans: Ansiedad; Hos: Hostilidad; Fob: fobia; Par: paranoïdismo; Psi: psicoticismo.

En el modelo unidimensional del BSI todas las saturaciones son estadísticamente significativas ( $P < .001$  y la de somatización  $P < .05$ ). En cuanto a la fiabilidad, el *alpha* de Cronbach señala una elevada consistencia interna de la prueba con un 0.93, similar al 0.90 de la validación española. Debido a que la prueba interpretada desde el modelo unidimensional presenta unas propiedades psicométricas excelentes, su empleo como medida general de psicopatología es habitual (Aragón et al., 2000).

Las escalas que presentan mayores correlaciones corregidas con la puntuación total son ansiedad (0,84), depresión (0,83), sensibilidad interpersonal (0,79), psicoticismo (0,79) y siendo todas las restantes superiores a 0,70 (ver tabla 9.15).

Como análisis preliminar, estos resultados son compatibles con lo expuesto en la literatura acerca sobre sintomatología prototípica del acoso. A pesar de que la mayor parte de



las personas presentes sintomatología difusa (de ahí la prevalencia en diagnóstico del trastorno adaptativo mixto), los indicadores clínicos más habituales son los de naturaleza emocional (Harvey et al., 2017; Mikklén et al., 2020; Taniguchi et al., 2016) entendida como un impacto psicológico global, pero centrada especialmente en los aspectos emocionales (depresión y ansiedad). De igual manera, los indicadores obsesivos reactivos, relacionados, el bloqueo, dificultades de concentración y miedo a equivocarse son típicos en este tipo de víctimas. La suspicacia, la hipervigilancia y los estados de hiperalerta también son síntomas reactivos habituales en procesos de victimización interpersonal de naturaleza íntima (González-Trijueque, 2007).

**Tabla 9.15**

*Estadísticos descriptivos de las escalas del BSI*

ESCALAS	Media	DT	Correlación con el Total
Somatización	2,74	3,81	0,70
Obsesivo-compulsivo	5,00	4,34	0,79
Sensibilidad interpersonal	2,49	2,83	0,79
Depresión	3,69	4,23	0,84
Ansiedad	3,80	3,85	0,84
Hostilidad	3,08	3,33	0,73
Fobias	1,43	2,34	0,71
Paranoidismo	3,83	3,60	0,74
Psicoticismo	1,69	2,43	0,78

N=2538.

## 9.7. Relación entre el acoso y el sexo del hostigador<sup>94</sup>

Previamente a la configuración del modelo, se ha valorado si existen diferencias significativas entre el sexo y la posición de víctima o victimario. Tomando como referencia las variables de la muestra de acosados (acoso y sexo) se ha realizado una prueba  $\chi^2$  -cuadrado *Pearson* y *medias significativas* (V de *Cramer*) con el objetivo de valorar si existen diferencias significativas entre el sexo del acosador y la víctima. La V de *Cramer* se emplea para valorar la intensidad de la relación entre las variables de escala nominal, cuando al menos una de ellas

<sup>94</sup> Este punto se ampliará en la discusión.

tiene al menos dos valores posibles. El estadístico  $\chi^2$ -cuadrado de *Pearson* contrasta frecuencias observadas con frecuencias esperadas (en este caso discrepancias entre sexo y acoso).

Los resultados ponen de relieve que la diferencia es estadísticamente significativa cuando cruzamos el acoso laboral con el sexo del acosador. Hay diferencias significativas en los porcentajes según el acosador sea hombre o mujer (V de Cramer de la correlación es 0,274 y  $\chi^2$  cuadrado de *Pearson* de 16,521 y 19,801). Cuando la acosadora es mujer, el porcentaje de mujeres acosadas es significativamente superior al de los hombres (43,4% frente a un 21,4%). Si el acosador es hombre, el porcentaje de hombres acosados es superior (58,3% frente al 31,6% de mujeres). Estos resultados ponen de relieve que el sexo del acosador es relevante si lo relacionamos con el sexo de la víctima, de manera que es más probable que una mujer acose a una mujer, y un hombre a otro hombre.

## 9.8. Correlaciones con patología total

Las correlaciones entre la patología total<sup>95</sup> y el resto de variables de la investigación (ver tabla 9.16) señalan que existe una correlación significativa positiva entre la psicopatología y el tiempo que lleva la persona siendo acosada (0,14). Esto es especialmente relevante, ya que el tiempo de exposición al acoso es uno de los criterios de intensidad del *mobbing* como variable independiente. De igual manera, se destacan correlaciones positivas con todas las subescalas del *burnout* (MBI): Cansancio emocional (0,47), Despersonalización (0,30) y Falta de realización personal (0,16). En base a lo expuesto en el punto 9.7, existe una correlación positiva entre el sexo y la patología global (0,12).

También se reflejan correlaciones significativas positivas entre la duración del acoso (0,26), el acoso psicológico (factor 1) (0,36), el acoso laboral (factor 2) (0,31) y el acoso físico (factor 3) (0, 10). Las estrategias de afrontamiento, en sus dos dimensiones (orientadas al problema: 0,29 y a la emoción: 0,50) correlacionan positivamente con el acoso, lo que a priori señala que ninguna estrategia resulta eficaz para la gestión de la situación.

En cuanto a las correlaciones significativas y negativas, destaca la correlación entre psicopatología y habilidades sociolaborales (modelo bifactorial): evitación (-0,38), asertividad (-0,11)<sup>96</sup>. Si, además, tomamos como referencia el modelo trifactorial de la escala, los resultados arrojan correlaciones significativas negativas con la variable de interacción grupal: (-0,166). En esta línea también se muestran correlaciones negativas significativas con todas las escalas de apoyo, tanto en la subescala familia (-0,25) como en la subescala amigos (-0,18), y otras personas significativas (-0,19).

---

<sup>95</sup> Variable dependiente

<sup>96</sup> Las correlaciones negativas se explican porque todos los ítems fueron recodificados a su versión positiva

**Tabla 9.16***Correlaciones entre las variables de la investigación y la psicopatología total*

<b>Variables</b>	<b>Correlación de Pearson</b>
Sexo	0,12**
Edad	-0,02
Tiempo trabajando su profesión	-0,01
Tiempo trabajando en su empleo	-0,01
Sector	0,12
Bajas laborales	0,23
Cansancio emocional (MBI)	0,47**
Despersonalización (MBI)	0,30**
Falta de realización personal (MBI)	0,16**
Duración del acoso	0,26**
Apoyo familiar (MSPSS)	-0,25**
Apoyo de amigos (MSPSS)	-0,18**
Apoyo de otras personas significativas (MSPSS)	-0,19**
Acoso psicológico (NAQ-R)	0,36**
Acoso laboral (NAQ-R)	0,31**
Acoso físico (NAQ-R)	0,10**
Estrategia-emoción (COPE)	0,50**
Estrategia problema (COPE)	0,29**
Interacción grupal (habilidades sociolaborales)	-0,16**
Evitación (habilidades sociolaborales)	-0,38**
Asertividad (habilidades sociolaborales)	-0,11**

Nota: \*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

## 9.9. Regresiones jerárquicas

El siguiente paso es la realización de regresiones jerárquicas para estimar las relaciones entre las variables y su relevancia en el modelo explicativo (estimar la relación entre las variables que configuran la estructura jerárquica). De esta manera se van realizando diferentes submodelos que representan a cada uno de los niveles de la estructura jerárquica (Goldstein, 1995). Cada submodelo a su vez expresa las relaciones existentes entre las variables, de tal manera que el conjunto de submodelos especificará la influencia en las relaciones de otro nivel (Hernández-Lloreda et al., 2003). Por lo tanto, se va explicando lo que explica cada modelo anterior al nivel.

A continuación, se van a desarrollar 3 modelos, uno de 7 pasos utilizando las diferentes subescalas como predictores, un modelo de 7 pasos con las escalas globales como predictores, y finalmente un modelo de 8 pasos introducción el sexo en interacción con las variables totales.

Partiendo de esta idea, en el primer modelo se han introduciendo los diferentes predictores (variables) para ver su nivel de significación en el modelo global<sup>97</sup>. En cada uno de los pasos se va introduciendo una variable nueva (predictores). Como puede verse en la tabla 9.17, en todos los pasos del modelo se producen cambios significativos. Los datos de significación del modelo final aparecen reflejados en la Tabla 9.18. El modelo final explica el 47 % de la variación de la gravedad de la sintomatología.

**Tabla 9.17**

*Resumen del modelo con subescalas*

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
				Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. cambio en F
,119 <sup>a</sup>	,014	,014	27,17344	,014	36,345	1	2536	,000
,286 <sup>b</sup>	,082	,081	26,22928	,068	186,860	1	2535	,000
,533 <sup>c</sup>	,285	,283	23,16604	,203	239,243	3	2532	,000
,565 <sup>d</sup>	,319	,317	22,61998	,034	42,241	3	2529	,000
,612 <sup>e</sup>	,375	,372	21,67885	,056	75,782	3	2526	,000
,639 <sup>f</sup>	,409	,405	21,10243	,034	35,970	4	2522	,000
,688 <sup>g</sup>	,474	,470	19,91302	,065	156,140	2	2520	,000

a. Predictores: (constante), sexo

b. Predictores: (Constante), Sexo, Duración acoso

c. Predictores: (Constante), Sexo, Duración acoso, Subescala del MBI (Falta de realización personal), Subescala del MBI (Despersonalización), Subescala de MBI (Cansancio emocional)

d. Predictores: (Constante), Sexo, Duración acoso, Subescala del MBI (Falta de realización personal), Subescala del MBI (Despersonalización), Subescala de MBI (Cansancio emocional), subescala apoyos de otras personas significativas, subescala apoyo amigos, subescala apoyo familiar.

e. Predictores: (Constante), Sexo, Duración acoso, Subescala del MBI (Falta de realización personal), Subescala del MBI (Despersonalización), Subescala de MBI (Cansancio emocional), subescala apoyos de otras personas significativas, subescala apoyo amigos, subescala apoyo familiar, acoso físico, acoso laboral, acoso psicológico.

f. Predictores: (Constante), Sexo, Duración acoso, Subescala del MBI (Falta de realización personal), Subescala del MBI (Despersonalización), Subescala de MBI (Cansancio emocional), subescala apoyos de otras personas significativas, subescala apoyo amigos, subescala apoyo familiar, acoso físico, acoso laboral, acoso psicológico, asertividad, evitación, grupotra, Proactividad.

g. Predictores: (Constante), Sexo, Duración acoso, Subescala del MBI (Falta de realización personal), Subescala del MBI (Despersonalización), Subescala de MBI (Cansancio emocional), subescala apoyos de otras personas significativas, subescala apoyo amigos, subescala apoyo familiar, acoso físico, acoso laboral, acoso psicológico, asertividad, evitación, grupotra, Proactividad, Orientación al problema, Orientación a la emoción

<sup>97</sup> La variable dependiente es la sintomatología.

**Tabla 9.18***ANOVA. Datos de significación del modelo final con subescalas*

Modelo 7	Suma de los cuadrados	Grados de libertad	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	900157,754	17	52950,456	133,535	,000h
Residuo	999251,004	2520	396,528		
TOTAL	1899408,758	2537			

Nota: h. Predictores: (Constante), Sexo, Duración acoso, Subescala del MBI (Falta de realización personal), Subescala del MBI (Despersonalización), Subescala de MBI (Cansancio emocional), subescala apoyos de otras personas significativas, subescala apoyo amigos, subescala apoyo familiar, acoso físico, acoso laboral, acoso psicológico, asertividad, evitación, grupotra, Proactividad, Orientación al problema, Orientación a la emoción

Posteriormente, el estudio de los signos de los coeficientes nos señala si las variables son un factor de protección o un factor de riesgo para padecer psicopatología. En base a los pesos *beta* se puede observar la importancia relativa de cada uno de los predictores. En el modelo presente observamos como son factores de protección significativos el apoyo familiar y el apoyo de amigos y la evitación (falta de evitación). En cambio, las estrategias orientadas a la emoción, el acoso en todas sus formas (personal, laboral y físico), la falta de realización personal, el cansancio emocional, la duración del acoso y el sexo son factores de riesgo. En relación al peso de las distintas variables, los factores de protección se asocian con el apoyo familiar y social. En cuanto a los factores de riesgo, los más importantes son el cansancio emocional, las estrategias orientadas a la emoción y el acoso psicológico.

**Tabla 9.19***Coeficientes del modelo (factores de protección y de riesgo)*

Modelo 7	B	Desv. Error	BETA	t	Sig
Sexo	5,304*	0,844	0,096	6,283	,000
Duración del acoso	5,417*	1,279	0,069	4,236	,000
Cansancio emocional	0,447*	0,047	0,177	9,464	,000
Despersonalización	0,076	0,086	0,15	0,877	,380
Falta de realización personal	0,174*	0,48	0,059	3,596	,000
Apoyo familiar	-0,414*	0,99	-0,073	-4,201	,000
Apoyo amigos	-0,362*	0,94	-0,066	-3,863	,000
Apoyo otras	-0,84	0,90	-0,016	-0,937	,349
Acoso psicológico	6,028*	0,613	0,172	9,838	,000
Acoso laboral	4,523*	0,501	0,154	9,032	,000

**Tabla 9.19 (continuación)**

<b>Modelo 7</b>	<b>B</b>	<b>Desv. Error</b>	<b>BETA</b>	<b>t</b>	<b>Sig</b>
Acoso físico	2,050*	0,460	0,067	4,452	,000
Proactividad	0,161	0,477	0,023	0,338	,736
Interacción grupo	0,104	0,525	0,009	0,198	,843
Evitación	-0,617*	0,081	-0,128	-7,654	,000
Asertividad	-0,410	0,376	-0,045	-1,092	,275
Estrategia emoción	1,206*	0,082	0,312	14,738	,000
Estrategia problema	-0,108	0,069	-0,32	-1,559	,119

Nota: \*Predictores significativos

Si realizamos el mismo proceso (regresión jerárquica) teniendo en cuenta las puntuaciones totales, los resultados siguen siendo similares. Los predictores en base a las puntuaciones totales serían el acoso total, el burnout, la duración del acoso, el sexo, el apoyo percibido, el afrontamiento y las habilidades sociales. Dentro de este modelo todos los predictores añadidos siguen siendo estadísticamente significativos excepto las estrategias orientadas al problema (ver tabla 9.20 y 9.21).

**Tabla 9.20**

*Resumen del modelo con escalas globales*

<b>R</b>	<b>R cuadrado</b>	<b>R cuadrado ajustado</b>	<b>Error estándar de la estimación</b>	<b>Cambio en R cuadrado</b>	<b>Estadísticos de cambio</b>			<b>Sig. Cambio en F</b>
					<b>Cambio en F</b>	<b>gl1</b>	<b>gl2</b>	
,119 <sup>a</sup>	,014	,014	27,17344	,014	36,345	1	2536	,000
,286 <sup>b</sup>	,082	,081	26,22928	,068	186,860	1	2535	,000
,517 <sup>c</sup>	,267	,266	23,43506	,185	641,547	1	2534	,000
,542 <sup>d</sup>	,293	,292	23,01908	,026	93,411	1	2533	,000
,602 <sup>e</sup>	,362	,361	21,88034	,068	271,517	1	2532	,000
,618 <sup>f</sup>	,382	,380	21,54273	,020	80,982	1	2531	,000
,681 <sup>g</sup>	,464	,462	20,07280	,082	193,131	2	2529	,000

a. Predictores: (constante), sexo

b. Predictores: (Constante), Sexo, Duración acoso

c. Predictores: (Constante), Sexo, Duración acoso, Puntuación Total MBI Total

d. Predictores: (Constante), Sexo, Duración acoso, Puntuación MBI Total, Apoyo percibido total

e. Predictores: (Constante), Sexo, Duración acoso, Puntuación MBI Total, Apoyo percibido total, Acoso laboral total

f. Predictores: (Constante), Sexo, Duración acoso, Puntuación MBI Total, Apoyo percibido total, Acoso laboral total, Habilidades sociales

g. Predictores: (Constante), Sexo, Duración acoso, Puntuación MBI Total, Apoyo percibido total, Acoso laboral total, Habilidades sociales, Orientación al problema, Orientación a la emoción

**Tabla 9.21***ANOVA. Datos de significación del modelo final con escalas globales*

Modelo 7	Suma de los cuadrados	Grados de libertad	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	880430,460	8	110053,807	273,142	,000h
Residuo	1018978,299	2529	402,917		
TOTAL	1899408,758	2537			

Nota: h. Predictores: (Constante), Sexo, Duración acoso, Puntuación MBI Total, Apoyo percibido total, Acoso laboral total, Habilidades sociales, Orientación al problema, Orientación a la emoción

En cuanto los coeficientes de la regresión de las escalas globales (ver tabla 9.22) se mantienen las habilidades sociales y el apoyo total como factores de protección. Los factores de riesgo siguen siendo el sexo, la duración del acoso, las estrategias orientadas a la emoción, el *burnout* y el acoso total.

**Tabla 9.22***Coeficientes del modelo con escalas totales (factores de protección y de riesgo)*

Modelo 7	B	Desv. Error	BETA	t	Sig
Sexo	6,151*	0,829	0,112	7,417	,000
Duración del acoso	5,522*	1,276	0,070	4,328	,000
MBI	0,272*	0,027	0,179	9,968	,000
APOYO TOTAL	-0,242*	0,036	-0,105	-6,710	,000
ACOSO TOTAL	0,660*	0,052	0,240	12,579	,000
Habilidades sociales	-0,399*	0,055	-0,118	-7,208	,000
Estrategia emoción	1,220*	0,081	0,316	15,053	,000
Estrategia problema	-018	0,068	-0,005	0,787	,000

Nota: \*Predictores significativos

En conclusión, los predictores más significativos son las estrategias orientadas a la emoción, el acoso total, los indicadores sintomatológicos del *burnout*, las habilidades sociales, el apoyo percibido y el sexo. Precisamente en relación al sexo, el ser mujer correlaciona con puntuaciones superiores en sintomatología, siendo el peso obtenido (*Beta*) la diferencia de medias entre hombres y mujeres.

Por lo tanto, si realizamos otro modelo de regresiones jerárquicas con las escalas globales, e incluyendo sus interacciones con el sexo, los resultados ponen de relieve un pequeño incremento de la predicción total,  $R^2_{\text{corregido}} = 0,48$ . El incremento introducido por este último bloque es estadísticamente significativo ( $p < .001$ ).



En cuanto a los coeficientes de la regresión de este modelo, se mantienen los resultados anteriores, excepto en el predictor “sexo” que al introducirlo en interacción con el resto de las variables desaparece. Hay dos interacciones especialmente significativas, ya que como se puede observar en la tabla 9.23, el sexo es moderador de la relación con la psicopatología mediante la interacción “sexo y orientación emocional” y “sexo y apoyo percibido”.

**Tabla 9.23**

*Coeficientes del modelo con escalas totales en interacción con el sexo*

Modelo 8	B	Desv. Error	BETA	t	Sig
Sexo	12,415	7,171	0,246	1,731	,084
Duración del acoso	5,029*	1,141	0,070	4,406	,000
Habilidades sociales	-,0247*	0,074	-0,079	-3,327	,001
Acoso laboral total	0,770*	0,064	0,301	12,081	,000
Apoyo percibido total	-0,128*	0,047	-0,060	-2,721	,007
Puntuación MBI total	0,238*	0,036	0,171	6,572	,000
Estrategia emoción	0,853*	0,084	0,238	10,169	,000
SEXOREM	0,491*	0,112	0,278	4,395	,000
SEXOACOSO	-0,124	0,86	-0,085	-1,437	,151
SEXOAPOYO	-0,192*	0,64	-0,238	-3,021	,003
SEXHABSO	-0,144	0,99	-0,127	-1,452	,147
SEXMBI	0,045	0,049	0,042	0,922	,356

Nota: \*Predictores significativos

### 9.9.1. Regresiones jerárquicas para la muestra de participantes víctimas de acoso

Al igual que con la muestra total, se llevó a cabo un análisis de regresión lineal jerárquica o por bloques, con siete bloques cuyos resultados se presentan en la Tabla 9.24. En la Tabla puede observarse como el bloque 1 que incluye la edad y el sexo de los participantes no es estadísticamente significativa. La introducción en el paso 3 de las habilidades sociales no introduce un cambio estadísticamente significativo. En todos los restantes pasos el cambio resultó significativo ( $p < .001$ ). Los valores de la correlación múltiple y de la correlación múltiple al cuadrado corregida son superiores a los encontrados con la muestra total,  $R = 0,736$  y  $R^2_{\text{cor}} = 0,518$ , alcanzando un buen valor para el pronóstico. El estadístico de contraste para la significación del modelo 7 es  $F(10 \text{ y } 202) = 23,81$ ,  $p < .001$ .

**Tabla 9.24***Resumen del modelo con escalas globales y muestra de acosados*

<b>R</b>	<b>R cuadrado</b>	<b>R cuadrado ajustado</b>	<b>Error estándar de la estimación</b>	<b>Cambio en R cuadrado</b>	<b>Estadísticos de cambio</b>			<b>Sig. Cambio en F</b>
					<b>Cambio en F</b>	<b>gl1</b>	<b>gl2</b>	
0,088 <sup>a</sup>	0,008	-0,006	37,21741	0,008	0,545	3	209	0,652
0,479 <sup>b</sup>	0,229	0,214	32,88639	0,221	59,674	1	208	0,000
0,487 <sup>c</sup>	0,237	0,219	32,78714	0,008	2,261	1	207	0,134
0,524 <sup>d</sup>	0,275	0,254	32,04625	0,038	10,682	1	206	0,001
0,639 <sup>e</sup>	0,408	0,388	29,02956	0,133	46,039	1	205	0,000
0,687 <sup>f</sup>	0,471	0,451	27,49445	0,064	24,531	1	204	0,000
0,736 <sup>g</sup>	0,541	0,518	25,74872	0,070	15,300	2	202	0,000

a. Predictores: (constante), sector, sexo, edad

b. Predictores: (Constante), sector, sexo, edad, habilidades sociales TOTAL

c. Predictores: (Constante), sector, sexo, edad, habilidades sociales TOTAL, Duración acoso

d. Predictores: (Constante), sector, sexo, edad, habilidades sociales TOTAL, Duración acoso, Apoyo percibido

e. Predictores: (Constante), sector, sexo, edad, habilidades sociales TOTAL, Duración acoso, Apoyo percibido, acoso laboral total

f. Predictores: (Constante), sector, sexo, edad, habilidades sociales TOTAL, Duración acoso, Apoyo percibido, acoso laboral total, puntuación MBI total

g. Predictores: (Constante), sector, sexo, edad, habilidades sociales TOTAL, Duración acoso, Apoyo percibido, acoso laboral total, puntuación MBI total, orientación al problema y orientación a la emoción.

En la Tabla 9.25 se presentan los coeficientes de la regresión de las escalas globales.

Se mantienen las habilidades sociales y el apoyo total como factores de protección. Los factores de riesgo son las estrategias orientadas a la emoción, el burnout y el acoso total. Los restantes predictores con esta muestra no resultaron estadísticamente significativos.

**Tabla 9.25***Coeficientes del modelo con escalas totales (factores de protección y de riesgo)*

<b>Modelo 7</b>	<b>B</b>	<b>Desv. Error</b>	<b>BETA</b>	<b>t</b>	<b>Sig</b>
Sexo	5,510	3,802	0,073	1,449	0,149
Edad	-0,075	0,162	-0,023	-0,461	0,645
Duración del acoso	3,010	2,931	0,052	1,027	0,306
Burnout	0,528*	0,109	0,286	4,858	0,000
APOYO TOTAL	-0,299*	0,139	-0,109	-2,146	0,033
ACOSO TOTAL	0,617*	0,150	0,246	4,124	0,000
Habilidades sociales	-0,740*	0,233	-0,178	-3,176	0,002
Estrategia emoción	1,349*	0,297	0,277	4,549	0,000
Estrategia problema	0,024	0,336	0,004	0,072	0,942

Nota: \*Predictores significativos

La inclusión de interacciones de las variables predictoras con el sexo en un octavo paso incrementa ligeramente el valor de  $R = 0,727$  y de  $R^2_{\text{cor}} = 0,508$ , pero no llega a ser estadísticamente significativo el incremento.

En la Tabla 9.26 se presentan los coeficientes del modelo 8 con los correspondientes contrastes. En la tabla puede observarse que el sexo que no resultó estadísticamente significativo en el modelo 1, llega a serlo en el modelo 8 al incluirlo con otras variables.

**Tabla 9.26**

*Coeficientes del modelo con escalas totales en interacción con el sexo*

Modelo 8	B	Desv. Error	BETA	t	Sig
Sexo	6,453*	2,412	1,252	2,675	0,008
Edad	-0,138	0,158	-0,043	-0,871	0,385
Duración del acoso	4,019	2,910	0,069	1,381	0,169
Habilidades sociales	-0,067	0,380	-0,016	-0,175	0,861
Acoso laboral total	0,580*	0,226	0,240	2,569	0,011
Apoyo percibido total	-0,186	0,223	-0,068	-0,835	0,405
Puntuación MBI total	0,640*	0,182	0,342	3,522	0,001
Estrategia emoción	1,476*	0,429	0,305	3,441	0,001
Estrategia problema	0,033	0,333	0,006	0,099	0,922
SEXOREM	-0,092	0,503	-0,039	-0,183	0,855
SEXOACOSO	-0,094	0,282	-0,064	-0,335	0,738
SEXOAPOYO	-0,322	0,281	-0,254	-1,145	0,254
SEXHABSO	-1,312*	0,477	-0,734	-2,752	0,006
SEXMBI	-0,230	0,221	-0,184	-1,043	0,298

Nota: \*Predictores significativos

Los únicos predictores estadísticamente significativos son ahora el acoso, el sexo, el *burnout* y el afrontamiento dirigido a la emoción (factores de riesgo) y las habilidades sociales en interacción con el sexo. En este punto hay que hacer notar que la potencia estadística depende en gran medida del tamaño de la muestra y en esta muestra de tamaño reducido es más difícil encontrar predictores estadísticamente significativos.

## 9.10. Análisis de mediación-moderación<sup>98</sup>

Una vez establecidas las regresiones jerárquicas, se ha realizado un análisis de mediación mediante el procedimiento PROCESS de Hayes (Hayes, 2018) implementado como

<sup>98</sup> A partir de las puntuaciones totales.

sintaxis para el SPSS, tomando como referencias las puntuaciones totales. El modelo está realizado con mediadores paralelos. Para la significación estadística se realizaron análisis “bootstrap” con 5000 remuestreos.

En primer lugar, se va a analizar el efecto de la variable independiente (acoso) sobre las mediadoras, que es un requisito para que se produzca mediación, y sobre la variable dependiente (sintomatología). En la tabla 9.27 se puede observar el efecto de la variable independiente sobre las variables mediadoras<sup>99</sup>. Para poder interpretar los resultados de la regresión debemos partir de la premisa de que la interpretación de la significancia se hará en base a los *p-valores*, que también se puede observar en el intervalo de confianza del 95% definido por los límites inferior y superior. Si en este intervalo se encuentra el número cero, es un indicador de que el efecto de la variable independiente no es significativo. Por lo tanto, como se puede observar en la tabla 9.29, todos los valores son estadísticamente significativos.

**Tabla 9.27**

*Efectos de la variable independiente (NAQ TOTAL) sobre las variables mediadoras*

Variable	Coefficiente	SE	t	p	LLCI	ULCI
Apoyo total	-0,1418	0,0292	-4,8527	0,000	-0,1991	-0,0845
Habilidades	-0,0575	0,0191	-3,0046	0,027	-0,0950	-0,0200
Afrontamiento emoción	0,1936	0,0167	11,6161	0,000	0,1609	0,2263

Nota: SE: error estándar; LLCI: límite inferior; ULCI: Límite superior del intervalo de confianza

Posteriormente se analizan los efectos sobre la variable dependiente del conjunto de predictores, las variables mediadoras (apoyo, habilidades sociales y afrontamiento basado en la emoción) y dos covariantes (*burnout* y duración del acoso), que solamente ejercen efectos directos sobre la sintomatología. En la Tabla 9.28 puede observarse que todos los predictores son estadísticamente significativos.

<sup>99</sup> M1: APOYO TOTAL

M2: HABILIDADES SOCIOLABORALES

M3: AFRONTAMIENTO DIRIGIDO A LA EMOCIÓN

**Tabla 9.28***Efectos de la variable dependiente (sintomatología) sobre el resto de variables*

Variable	Coefficiente	SE	t	p	LLCI	ULCI
Acoso total	0,6605	0,0476	13,8733	0,000	0,5672	0,7539
Apoyo total	-0,2032	0,0320	-6,3522	0,000	-0,2659	-0,1405
Habilidades	-0,3899	0,0494	-7,8994	0,000	-0,4867	-0,2931
Afrontamiento	1,1630	0,0561	20,7337	0,000	1,0530	1,2730
Duración del acoso	5,8693	1,1529	5,0910	0,000	3,6086	8,1300
Burnout	0,2455	0,0244	10,0416	0,000	0,1976	0,2934

Nota: SE: error estándar; LLCI: límite inferior; ULCI: Límite superior del intervalo de confianza

El siguiente paso es la interpretación de la interacción entre la variable independiente (acoso) con cada una de las variables mediadoras. Cuando la interacción es significativa quiere decir que no es posible interpretar el efecto que tiene la variable independiente, en este caso el acoso, sobre la variable dependiente (la sintomatología), sin la presencia de una tercera variable. Es decir, para entender el efecto de la variable Y sobre la variable X, necesitamos la variable mediadora. En el caso presente hay dos interacciones estadísticamente significativas con el acoso: las habilidades sociales ( $F [1 \text{ y } 2530] = 8,16, p = 0,0035$ ) y la estrategia de afrontamiento dirigida a la emoción (valor  $F [1 \text{ y } 2530] = 7,87, p = .0051$ ).

En la regresión de la variable dependiente con la variable independiente y las covariantes, se observa como el acoso es el predictor más importante de sintomatología (Coef=0,3661). El coeficiente  $R^2$  es el valor más importante a tener en cuenta, ya que señala la calidad del modelo de regresión o proporción de variación explicada de la VD. En el caso presente es significativo ( $p = .005$ ), y explica el 35,36% de la varianza total ( $R\text{-sq}=0,35,36$ ).

**Tabla 9.29***Regresión de la variable dependiente con la variable independiente y las covariantes.*

Variable	Coefficiente	SE	t	Coef. Est	p	LLCI	ULCI
Acoso total	0,9369	0,516	18,1449	0,3590	0,000	0,8357	1,0382
Duración del acoso	5,1650	1,2876	4,0114	0,0677	0,001	2,6402	7,6898
Burnout	0,3993	0,0258	15,4856	0,2839	0,000	0,3488	0,4499

Nota: SE: error estándar; LLCI: límite inferior; ULCI: Límite superior del intervalo de confianza; Coef. Est: Coeficiente estadístico

Por último, se analizan los resultados relativos a los efectos directos de la variable independiente, e indirectos a través de las variables mediadoras. El modelo hace regresiones

*bootstrap* (5000) por lo que la significación, como hemos comprobado anteriormente, se da en los intervalos de confianza. Consideraremos que un efecto es significativo cuando el valor “cero” no se encuentre entre los límites inferior (LLCI) y superior (ULCI). En el caso presente todos los resultados son estadísticamente significativos como podemos observar en la tabla 9.30. El efecto total es la suma de los efectos directos y los indirectos.

**Tabla 9.30**

*Efectos directos e indirectos del acoso sobre la sintomatología a través de las mediadoras.*

Tipo de efecto	Efecto	s.e.	t	p	BootSE	BootLLCI	BootULCI
Total	0,9258	0,5070	16,25	<.001	--	0,8141	1,0376
Directo	0,6272	0,0527	11,91	<.001	0,0286	0,2208	0,3330
Indirectos Total	0,2986	--	--	--	0,0315	0,2385	0,3617
• Apoyo total	0,0301	--	--	--	0,0083	0,0139	0,0463
• Habilidades	0,0286	--	--	--	0,0081	0,0070	0,0388
• Afrontamiento emoción	0,2399				0,0255	0,1766	0,2771

Nota: SE: error estándar; LLCI: límite inferior; ULCI: Límite superior del intervalo de confianza

En conclusión, los resultados ponen de relieve que todas las variables mediadoras integradas en la regresión aportan un efecto indirecto significativo en la explicación de la sintomatología. Es decir, el efecto del acoso laboral sobre la sintomatología se explica en base al apoyo social percibido de la víctima, sus habilidades sociolaborales y, en el presente caso, las estrategias orientadas a la emoción. Además, se observa que hay diferencias significativas en las magnitudes de los efectos indirectos entre el afrontamiento dirigido a la emoción con los otros dos efectos indirectos a los que supera en magnitud.

### 9.10.1 Mediación moderada

Posteriormente, para el análisis de la mediación moderación, se incluyen la interacción de las variables con el sexo (tal y como se reflejaba en las regresiones jerarquizadas). El género es una variable muy importante en muchos procesos psicológicos y por este motivo se completa el análisis mediacional con otro modelo similar que incluye el sexo como variable moderadora.

El estudio de las interacciones entre la variable independiente (más sexo) y el apoyo social, el afrontamiento dirigido a la emoción y las habilidades sociolaborales, pone de relieve

que solo las habilidades laborales arrojan datos estadísticamente significativos en términos de moderación (ver tabla 9.31).

**Tabla 9.31**

*Efectos de la variable independiente (NAQ TOTAL) sobre las variables mediadoras y sobre la interacción de las variables mediadoras con el sexo*

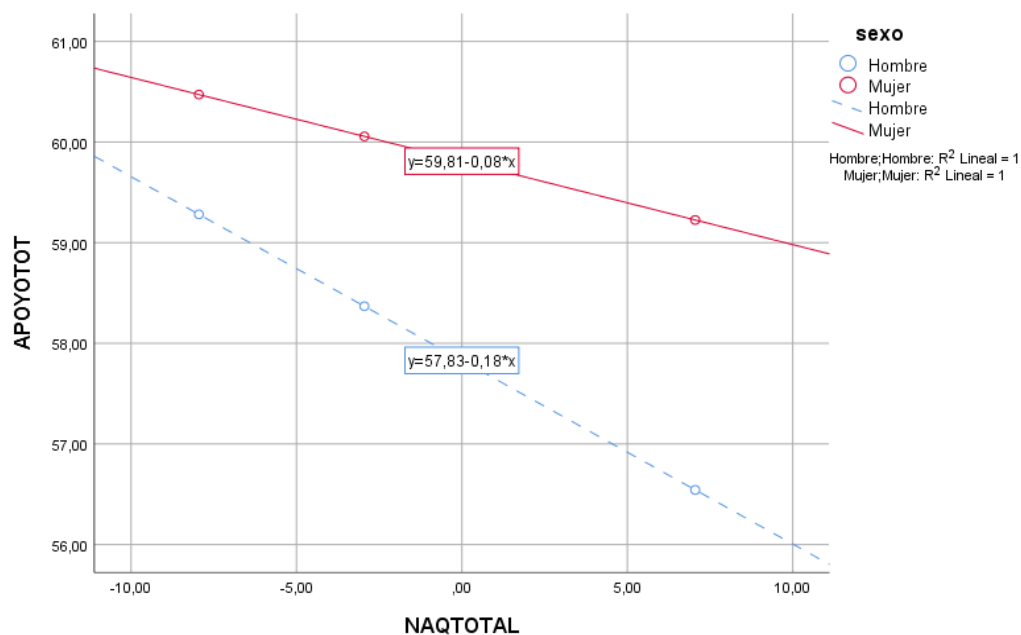
Variable	Coefficiente	SE	t	p	LLCI	ULCI
Apoyo total	-0,1825	0,0364	-5,0106	<.001	-0,2540	-0,1111
Sexo	1,9811	0,4573	4,3322	<.001	1,0844	2,8778
Int. Apoyo x Sexo	0,0995	0,0459	2,1689	0,0302	0,0095	0,1894
Habilidades	-0,1123	0,0236	-4,7628	<.001	-0,1585	-0,0660
Sexo	-2,7997	0,2929	-9,4628	<.001	-3,3798	-2,2195
Int. Habilidades x sexo	0,0854	0,0297	2,8787	0,0040	0,0272	0,1436
Afrontamiento emoción	0,2011	0,0210	9,5857	<.001	0,1599	0,2422
Sexo	1,5490	0,2633	5,8827	<.001	1,0327	2,0653
Int. Afrontam. X sexo	-0,0065	0,0264	-0,2450	0,8057	-0,0583	0,0453

Nota: SE: error estándar; LLCI: límite inferior; ULCI: Límite superior del intervalo de confianza

En las Figuras de 9.5 a 9.7 pueden verse los efectos de interacción de las variables mediadoras con el sexo. En los dos sexos el efecto del apoyo es estadísticamente significativo, pero la pendiente es superior (mayor efecto) en caso de los hombres. Esto implica que el apoyo percibido actuaría como amortiguados del efecto del acoso. En el caso de las habilidades sociales el efecto moderador solo es significativo en los hombres, y el caso de las estrategias de afrontamiento orientadas a la emoción el efecto moderador no es significativo en ninguno de los dos.

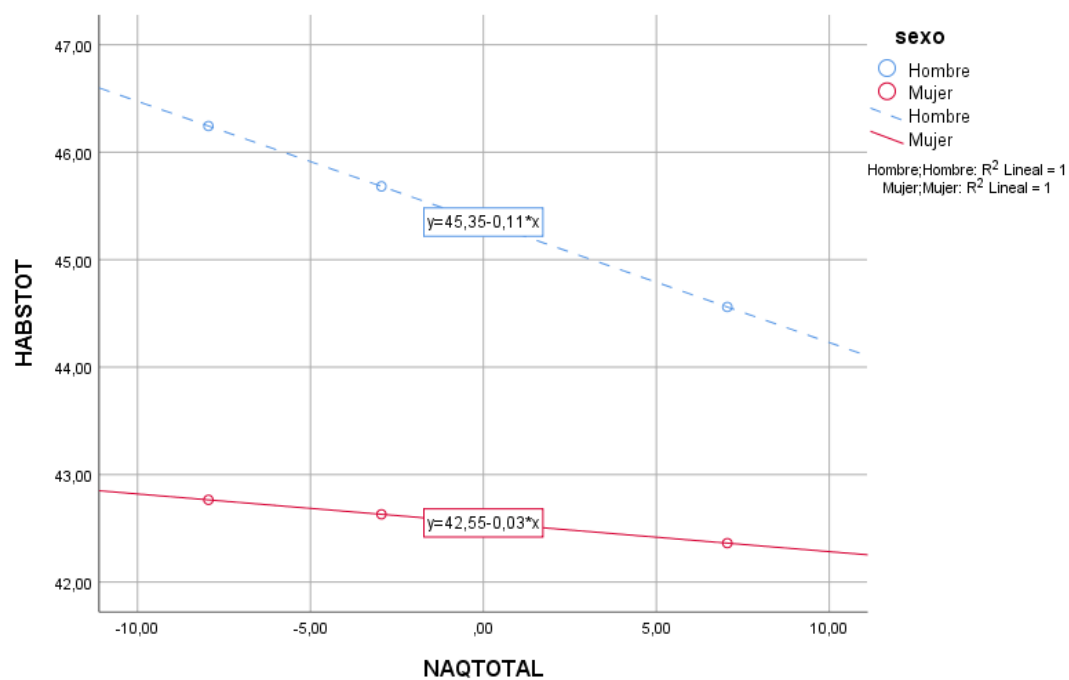
**Figura 9.5**

*Interacción entre el acoso y el apoyo social*



**Figura 9.6**

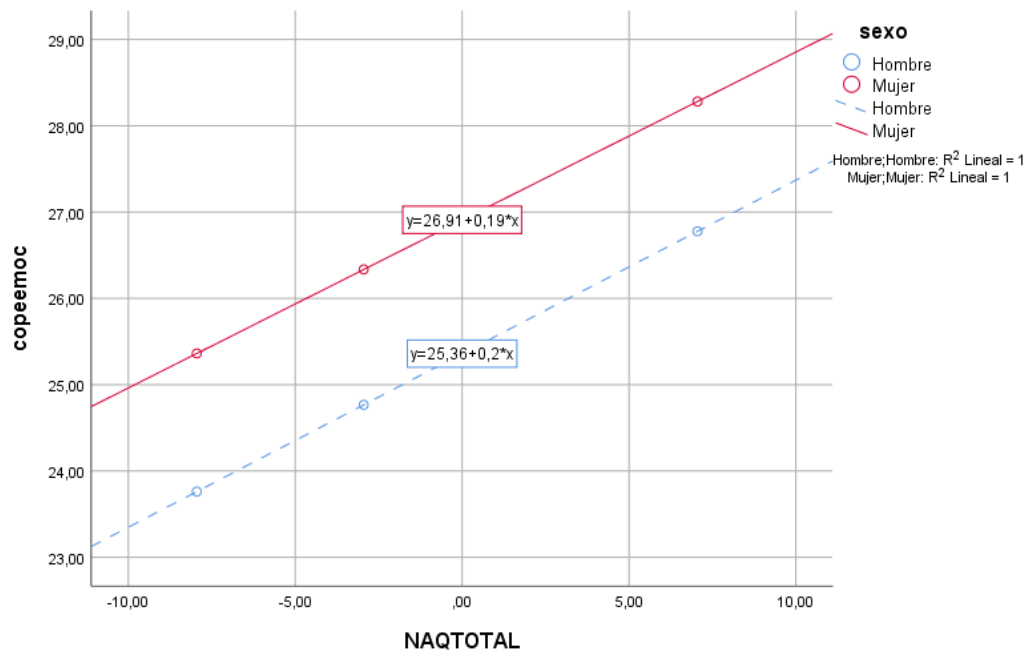
*Interacción entre el acoso y habilidades sociolaborales*





**Figura 9.7**

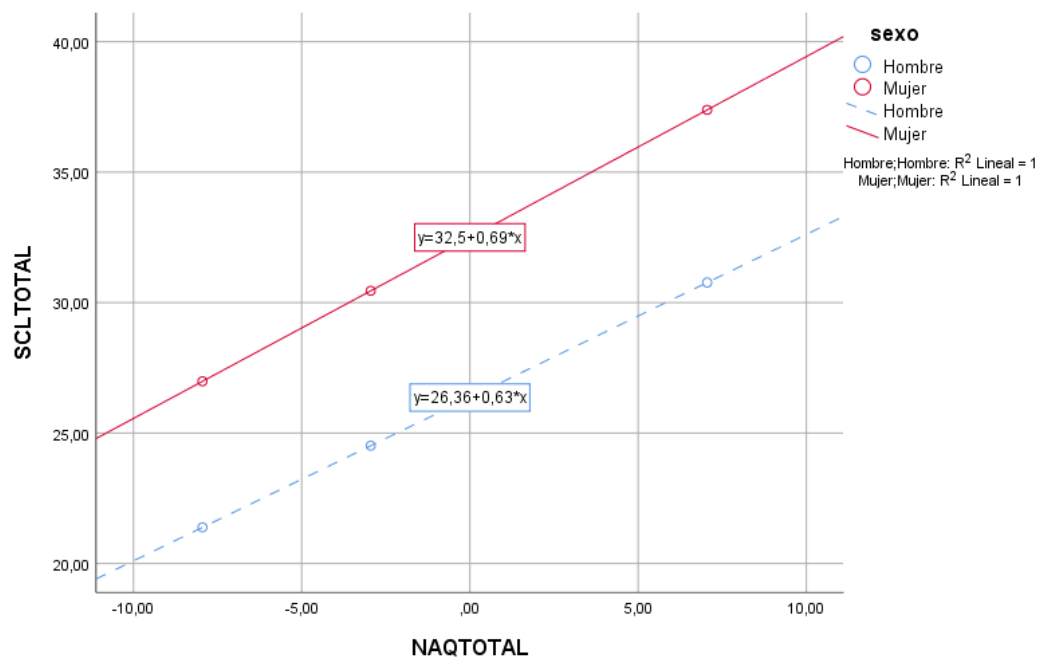
*Interacción entre el acoso y el afrontamiento basado en la emoción*



El perfecto paralelismo de las dos líneas de regresión indica la ausencia de interacción del afrontamiento basado en la emoción con el sexo. En este caso, el efecto del acoso sobre el afrontamiento es estadísticamente significativo y de tamaño similar en los dos sexos.

**Figura 9.8**

*Interacción entre el acoso y la sintomatología*



En la Tabla 9.32 siguiente se presenta el modelo de regresión final con las covariantes incluidas. El valor del coeficiente de correlación múltiple es  $R = 0,681$ , con  $R^2 = 0,464$ . El estadístico F (8 y 2529) es 273,29, estadísticamente significativo ( $p < .001$ ).

**Tabla 9.32**

*Modelo de regresión de sintomatología sobre el conjunto de variables predictoras*

Variable	Coefficiente	SE	t	p	LLCI	ULCI
Acoso	0,6256	0,0657	9,5266	<.001	0,4969	0,7544
Sexo	6,1390	0,8289	7,4058	<.001	4,5135	7,7644
Apoyo	-0,2452	0,0355	-6,9046	<.001	-0,3148	-0,1756
Habilidades	-0,4023	0,0552	-7,2829	<.001	-0,5106	-0,2940
Afrontamiento	1,2053	0,0613	19,6509	<.001	1,0850	1,3255
emoción						
Int.	0,0680	0,0810	0,8401	0,401	-0,0907	0,2268
Sintomatología						
xSexo						
Duración acoso	5,4191	1,2797	4,2345	<.001	2,9096	7,9285
Burnout	0,2723	0,0271	10,0356	<.001	0,2191	0,3255

Nota: SE: error estándar; LLCI: límite inferior; ULCI: Límite superior del intervalo de confianza

Finalmente, el modelo permite estimar los efectos directos condicionales del acoso sobre las variables con las que se encontró efecto moderador del sexo, apoyo y habilidades sociales (tablas 9.33 a 9.35).

**Tabla 9.33**

*Efectos directos condicionales de acoso sobre sintomatología*

Variable	Efecto	SE	t	p	LLCI	ULCI
Apoyo total	0,6256	0,0657	9,5266	<0,001	0,4969	0,7544
Habilidades	0,6936	0,0666	10,4187	<0,001	0,5631	0,8242

Nota: SE: error estándar; LLCI: límite inferior; ULCI: Límite superior del intervalo de confianza

**Tabla 9.34**

*Efecto indirecto condicionales de acoso sobre sintomatología a través del apoyo*

Sexo	Efecto	BootSE	BootLLCI	BootULCI
Hombres	0,0448	0,0123		0,228
Mujeres	0,0204	0,0111		0,009

Nota: SE: error estándar; LLCI: límite inferior; ULCI: Límite superior del intervalo de confianza

**Tabla 9.35**

*Efecto indirecto condicionales de acoso sobre sintomatología a través de las habilidades sociolaborales*

Sexo	Efecto	BootSE	BootLLCI	BootULCI
Hombres	0,0452	0,0121	0,0233	0,0703
Mujeres	0,0108	0,0101	-0,0086	0,0312

Nota: SE: error estándar; LLCI: límite inferior; ULCI: Límite superior del intervalo de confianza

### **9.10.2. Modelos de mediación y mediación moderada en el grupo de participantes víctimas de acoso.**

Una vez establecidas las regresiones jerárquicas, se ha realizado un análisis de mediación mediante el procedimiento PROCESS de *Hayes* (Hayes, 2018) igual que el implementado en la muestra general. En el modelo es de mediación con mediadores paralelos y para la significación estadística también se calcularon estadísticos *bootstrap* con 5000 remuestreos.

En primer lugar, se va a analizar el efecto de la variable independiente (acoso) sobre las mediadoras, que es un requisito para que se produzca mediación y sobre la variable dependiente (sintomatología). En la tabla 9.36 se puede observar el efecto de la variable independiente sobre las variables mediadoras<sup>100</sup>. Para poder interpretar los resultados de la regresión debemos partir de la premisa de que la interpretación de la significancia se hará en base a los *p-valores*, que también se puede observar en el intervalo de confianza del 95% definido por los límites inferior y superior. Si en este intervalo se encuentra el número cero, es un indicador de que el efecto de la variable independiente no es significativo. Por lo tanto, como se puede observar en la tabla 9.36, todos los valores son estadísticamente significativos.

<sup>100</sup> M1: APOYO TOTAL

M2: HABILIDADES SOCIOLABORALES

M3: AFRONTAMIENTO DIRIGIDO A LA EMOCIÓN

**Tabla 9.36***Efectos de la variable independiente (NAQ TOTAL) sobre las variables mediadoras*

Variable	Coefficiente	Coef. Est	SE	t	p	LLCI	ULCI
Apoyo total	-0,1517	-0,1728	0,0672	-2,2564	0,025	-0,2842	-0,0192
Habilidades	-0,1108	-0,1964	0,0405	-2,7354	0,007	-0,1906	-0,0310
Afrontamiento emoción	0,1185	0,2381	0,0375	3,1584	0,002	0,0446	0,1925

Nota: SE: error estándar; LLCI: límite inferior; ULCI: Límite superior del intervalo de confianza

Posteriormente se analizan los efectos sobre la variable dependiente del conjunto de predictores, las variables mediadoras (apoyo, habilidades sociales y afrontamiento basado en la emoción) y dos covariantes (*burnout* y duración del acoso), que solamente ejercen efectos directos sobre la sintomatología. En la Tabla 9.37 puede observarse que todos los predictores son estadísticamente significativos.

**Tabla 9.37***Efectos de las variables predictoras sobre la sintomatología*

Variable	Coefficiente	SE	Coef. Est	t	p	LLCI	ULCI
Acoso total*	0,4753	0,1382	0,1971	3,4395	<.001	0,2029	0,7478
Apoyo total*	-0,3324	0,1367	-0,1210	-	0,016	-0,6018	-0,0630
				2,4321			
Habilidades*	-0,8585	0,2272	-0,2008	-	<.001	-1,3065	-0,4106
				3,7783			
Afrontamiento emoci*	1,3714	0,2437	0,2830	5,6267	<.001	0,8910	1,8519
Duración del acoso	3,3779	2,8461	0,0577	1,1868	0,237	-2,2321	8,9878
Burnout*	0,5243	0,1054	0,2802	4,9728	<.001	0,3165	0,7321

Nota: SE: error estándar; LLCI: límite inferior; ULCI: Límite superior del intervalo de confianza

El coeficiente de correlación múltiple alcanzó el valor de 0,7226 y  $R^2$  el de 0,5222, valores muy parecidos a los de la muestra total. En cuanto a las interacciones de la variable independiente (acoso) con las mediadoras solamente se encontró una interacción estadísticamente significativa con el apoyo ( $p=0,024$ ).

En general, los resultados son similares a los de la muestra completa, excepto en la duración del acoso que deja de ser estadísticamente significativo.

**Tabla 9.38**

*Regresión de la variable dependiente con la variable independiente y las covariantes.*

Variable	Coeficiente	SE	t	Coef. Est	p	LLCI	ULCI
Acoso total	0,7834	0,1509	-2,7067	0,3248	0,007	0,4860	1,0808
Duración del acoso	1,3518	3,2125	0,4208	0,0677	0,674	-4,9799	7,6835
<i>Burnout</i>	0,7164	0,1150	6,2296	0,3829	<.001	0,4898	0,9431

Nota: SE: error estándar; LLCI: límite inferior; ULCI: Límite superior del intervalo de confianza

Por último, se analizan los resultados relativos a los efectos directos de la variable independiente, acoso, y los indirectos a través de las variables mediadoras. El modelo hace regresiones *bootstrap* (5000) con las que se obtienen los intervalos de confianza de los efectos. Consideraremos que un efecto es significativo cuando el valor “cero” no se encuentre entre los límites inferior (LLCI) y superior (ULCI). En el caso presente todos los resultados son estadísticamente significativos como podemos observar en la tabla 9.39. El efecto total es la suma de los efectos directos y los indirectos.

**Tabla 9.39**

*Efectos directos e indirectos del acoso sobre la sintomatología a través de las mediadoras.*

Tipo de efecto	Efecto	s.e.	t	p	BootSE	BootLLCI	BootULCI
Total	0,7834	0,1509	5,19	<.001	--	0,4860	1,0808
Directo	0,4753	0,1382	3,44	<.001	0,0286	0,2029	0,7478
Indirectos Total	0,3081	--	--	--	0,0922	0,1472	0,5088
• Apoyo total	0,0504	--	--	--	0,0356	0,0001	0,1342
• Habilidades	0,0951	--	--	--	0,0497	0,0149	0,2060
• Afrontamiento emoción	0,1625	--	--	--	0,0768	0,0371	0,3332

Nota: SE: error estándar; LLCI: límite inferior; ULCI: Límite superior del intervalo de confianza

Todos los efectos indirectos son estadísticamente significativos. En las comparaciones de las diferencias de los tamaños de los efectos indirectos, ninguna de las tres comparaciones resultó estadísticamente significativa.

#### 9.10.2.1 Mediación moderada en el grupo de acosados

Como en el grupo completo, en la submuestra de acosados se llevó a cabo el análisis de la mediación moderada por el sexo de las y los participantes. El modelo tiene las mismas variables independiente, dependiente, mediadoras y covariantes.

**Tabla 9.40**

*Efectos de la variable independiente (NAQ TOTAL) sobre las variables mediadoras y de la interacción de las variables mediadoras con el género*

Variable	Coefficiente	SE	t	p	LLCI	ULCI
Apoyo total	-0,1956	0,0945	-2,0696	0,398	-0,0397	0,3819
Sexo	-2,3284	5,8136	-0,4005	0,689	-13,787	9,1306
Int. Apoyo x Sexo	0,0865	0,1166	0,7419	0,459	-0,1433	0,3163
Habilidades	-0,1821	0,0564	-4,7628	<.001	-0,1585	-0,0660
Sexo	-7,2714	3,4713	-2,0947	0,037	-11,141	-0,4293
Int. Habilidades x sexo	0,1166	0,0696	1,6757	0,095	-0,0206	0,2538
Afrontamiento emoción	0,0935	0,0525	1,7817	0,076	-0,0099	0,1970
Sexo	-0,7739	3,2289	-0,2397	0,811	-7,1383	5,5905
Int. Afrontam. X sexo	0,0530	0,0648	0,8179	0,414	-0,0747	0,1806

Nota: SE: error estándar; LLCI: límite inferior; ULCI: Límite superior del intervalo de confianza

Ninguna de las interacciones resultó estadísticamente significativa debido al reducido tamaño de la muestra. Dada la ausencia de efectos de interacción significativos no se muestran las representaciones gráficas. Finalmente, aunque el modelo permite estimar los efectos directos condicionales del acoso sobre las variables con las que se encontró efecto moderador del sexo, apoyo y habilidades sociales, en este caso no se pueden reportar, dado que no se encontraron efectos moderadores estadísticamente significativos.

### **9.11. Efectos directos e indirectos por medio de modelos de ecuaciones estructurales con variables observadas (PATH ANALYSIS)**

Otra forma de examinar los efectos indirectos o mediadores de una variable sobre la variable dependiente es por medio de modelos de ecuaciones estructurales. Aunque se disponía de varios indicadores para cada una de las variables predictoras, dada la naturaleza multifactorial de las variables predictoras, se optó por poner a prueba modelos con variables observadas por semejanza con los modelos anteriores.

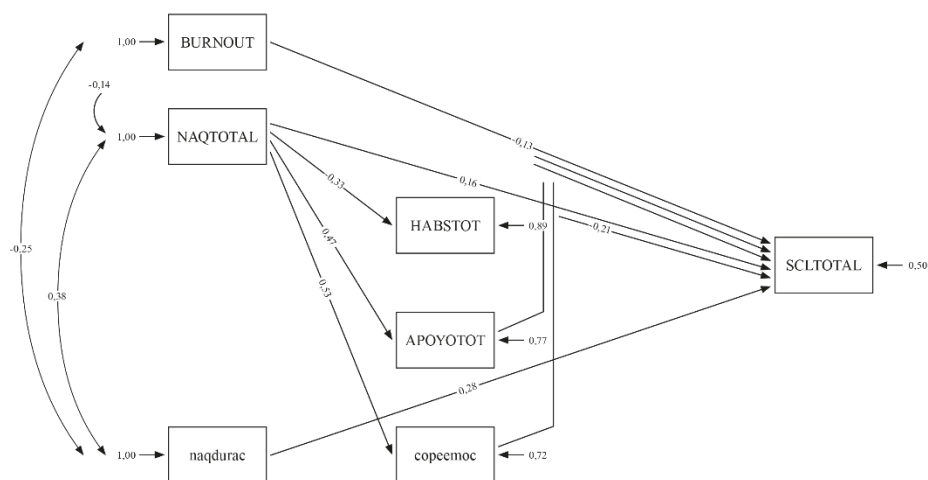
Dada la falta de normalidad multivariante de las variables todos los modelos del grupo completo y los multigrupo de hombres y mujeres fueron estimados por el procedimiento robusto de “*Diagonally Weighted Least Squares*”.

Como con los modelos anteriores, se probaron modelos en primer lugar con la muestra total y en segundo lugar con la muestra de los sujetos acosados. En el primer caso, se puso a prueba también un modelo multigrupo, para ver la equivalencia de los modelos en los dos sexos. En el caso de los acosados no fue posible, dado lo reducido de las muestras de hombres y mujeres.

En primer lugar, se puso a prueba el mismo modelo de mediación considerado en apartados anteriores, con efectos indirectos del acoso sobre las variables de apoyo, afrontamiento emocional y habilidades sociolaborales, y efectos directos del *burnout* y la duración del acoso sobre la sintomatología. La representación del modelo junto con los estimadores de la solución estandarizada se presenta en la Figura 9.9.

**Figura 9.9**

*Modelo 1 estructural. Grupo completo*



Los estadísticos de ajuste para el modelo se presentan en la Tabla. 9.43

**Tabla 9.41***Estadísticos de ajuste*

Estadísticos	Valores
Ji—cuadrado corregido no normalidad (p)	544,71 (0.0) 9 gl
RMSEA	0,20
IC 90% RMSEA	(0,19 -0,21)
RMR	0,10
CFI	0,85
GFI	0,88
AIC	1000,52

Los coeficientes de la matriz Beta o efectos de variables endógenas sobre otras variables endógenas señalan que todos son estadísticamente significativos excepto el efecto de afrontamiento emocional sobre la sintomatología y los valores de la solución estandarizada. Estos resultados se presentan en la Tabla 9.42. A su vez, los coeficientes de las variables exógenas (acoso y *burnout*) sobre las variables endógenas (sintomatología, habilidades sociolaborales, afrontamiento orientado a la emoción y apoyo percibido, se muestran en la Tabla 9.45, siendo todos los resultados estadísticamente significativos.

**Tabla 9.42***Coefficientes de variables endógenas sobre variables endógenas. Solución estandarizada*

	Sintomatología
Habilidades sociales	-0,212 ***
Apoyo	0,334***
Afrontamiento emocional	0,016

**Tabla 9.43**

*Valores de la matriz Gamma o coeficientes de variables exógenas sobre variables endógenas, Solución estandarizada*

	Sintomatología	Habilidades sociales	Apoyo	Afrontamiento emocional
Burnout	0,308 ***			
Acoso	0,158***	-0,334***	0,475***	0,530***
Duración acoso	0,278***			
R <sup>2</sup>	0,495	0,112	0,226	0,281

En la tabla 9.44 se presentan los efectos totales e indirectos estandarizados (ejercidos desde las variables exógenas sobre la VD, sintomatología) a través de las variables mediadoras.



En la Tabla 9.45 se presentan los efectos totales e indirectos de las variables endógenas sobre otras variables endógenas.

**Tabla 9.44**

*Efectos Totales e indirectos de las variables exógenas sobre las variables mediadoras y la sintomatología*

	Sintomatología	Habilidades sociales	Apoyo	Afrontamiento emocional
<b>Efectos Totales</b>				
Burnout	0,308 ***			
Acoso	0,158 ***	-0,334 ***	0,475 ***	0,530 ***
Duración acoso	0,278 ***			
<b>Efectos indirectos</b>				
Acoso	0,238 ***			

Nota: Los efectos directos son la diferencia de los efectos totales menos los efectos indirectos.

**Tabla 9.45**

*Efectos Totales de las variables endógenas sobre otras variables endógenas*

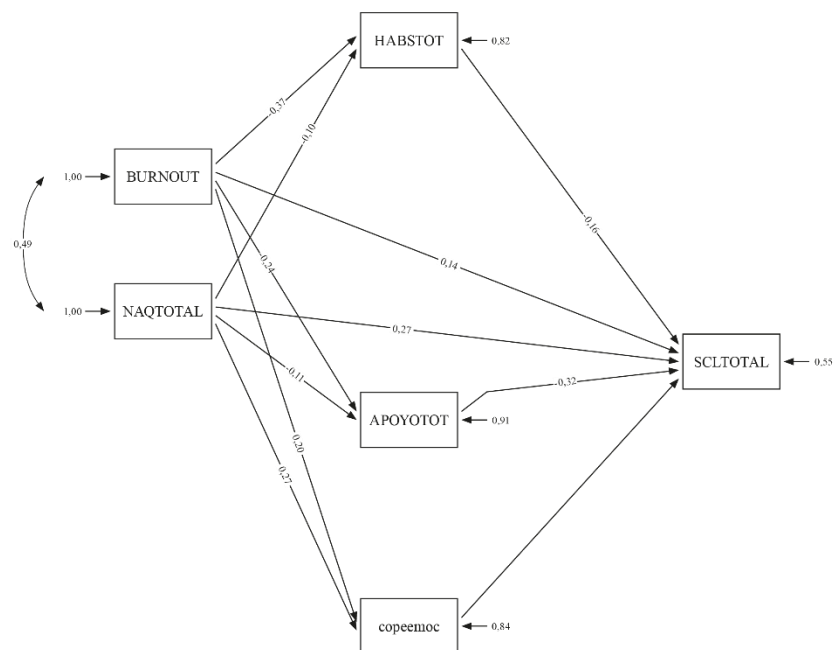
	Sintomatología	Habilidades sociales	Apoyo	Afrontamiento emocional
<b>Efectos Totales</b>				
Apoyo	-0,212 ***			
Habilidades sociales	-0,334 ***			
Afront. emocional	0,016			

Con el modelo estructural utilizado, encontramos resultados similares a los de la regresión mediacional de apartados anteriores, ya que el efecto indirecto del acoso es estadísticamente significativo y todos los coeficientes de efectos del acoso sobre las variables mediadoras, también son estadísticamente significativos.

Se realiza otro modelo teniendo en cuenta los efectos indirectos del acoso y del *burnout*. Se consigue un ajuste mejor con un modelo alternativo que introduce efectos indirectos del *burnout* a través de las variables mediadoras, además de los ya contemplados del acoso. La solución estandarizada del modelo se presenta en la Figura 9.10.

**Figura 9.10**

*Solución estandarizada del modelo 2*



Los estadísticos de ajuste para el modelo se presentan en la Tabla 9.48. Según las reglas usuales de valoración de los estadísticos de ajuste ( $RMSEA < .08$ ;  $RMR < .08$ ; CFI y GFI  $> 0,95$ ) puede considerarse que el modelo tiene un buen ajuste. Los coeficientes de la matriz Beta o efectos de variables endógenas sobre otras variables endógenas, son estadísticamente significativos, excepto el efecto de afrontamiento emocional sobre la sintomatología y los valores de la solución estandarizada se presentan en la Tabla 9.47.

**Tabla 9.46**

*Estadísticos de ajuste del modelo 2*

Estadísticos	Valores
Ji—cuadrado corregido no normalidad (p)	76,34 (0.0) 3 gl
RMSEA	0,11
IC 90% RMSEA	(0,092 -0,131)
RMR	0,039
CFI	0,979
GFI	0,990
AIC	133,02

**Tabla 9.47***Coefficientes de variables endógenas sobre variables endógenas, Solución estandarizada*

	<b>Sintomatología</b>
Habilidades sociales	-0,164 ***
Apoyo	-0,098***
Afrontamiento emocional	0,325***

En la Tabla 9.48 se presentan los coeficientes del acoso y el *burnout* sobre las variables endógenas (sintomatología y mediadoras).

Posteriormente en la tabla 9.49, se reflejan los efectos totales e indirectos estandarizados (ejercidos desde las variables exógenas sobre la VD, sintomatología) a través de las variables mediadoras). En la Tabla 9.50 se presentan los efectos totales e indirectos de las variables endógenas sobre otras variables endógenas.

**Tabla 9.48***Valores de la matriz Gamma o coeficientes de variables exógenas sobre variables endógenas, Solución estandarizada*

	<b>Sintomatología</b>	<b>Habilidades sociales</b>	<b>Apoyo</b>	<b>Afrontamiento emocional</b>
Burnout	0,141 ***	-0,367***	-0,241 ***	0,198***
Acoso	0,158***	-0,334***	0,475***	0,530***
R <sup>2</sup>	0,455	0,182	0,095	0,162

**Tabla 9.49***Efectos Totales e indirectos de las variables exógenas sobre las variables mediadoras y la sintomatología*

	<b>Sintomatología</b>	<b>Habilidades sociales</b>	<b>Apoyo</b>	<b>Afrontamiento emocional</b>
<b>Efectos Totales</b>				
Burnout	0,289 ***	-0,367***	-0,241 ***	0,198***
Acoso	0,380***	-0,102***	-0,107***	0,267***
<b>Efectos indirectos</b>				
Burnout	0,148			
Acoso	0,114			

Nota: Los efectos directos son la diferencia de los efectos totales menos los efectos indirectos.

**Tabla 9.50***Efectos Totales de las variables endógenas sobre otras variables endógenas*

	Sintomatología	Habilidades sociales	Apoyo	Afrontamiento emocional
<b>Efectos Totales</b>				
Apoyo	-0,098***			
Habilidades sociales	-0,164***			
Afront. emocional	0,325***			

Finalmente, en un intento de examinar los efectos del sexo en los modelos, se probó este último modelo separadamente en el grupo de hombres y en el de mujeres encontrando en ambos buenos ajustes. Por esta razón se analizó un modelo multigrupo común para hombres y mujeres, con los mismos pesos. Los principales resultados del ajuste del modelo se presentan en la Tabla 9.51. Un examen de los resultados de la tabla permite decir que el modelo se ajusta bien en los dos sexos.

**Tabla 9.51***Estadísticos de ajuste del modelo multigrupo basado en el modelo 2 con efectos indirectos del burnout.*

Estadísticos	Valores
Ji-cuadrado corregido no normalidad (p)	82,74 (0.0) 9 gl
RMSEA	0,055
IC 90% RMSEA	(0,086 -0,220)
RMR	0,039
CFI	0,994
GFI	0,989
AIC	109,63

### 9.11.2 Modelo en el grupo de acosados

Por último, el modelo anterior con efectos indirectos del acoso y del *burnout* se puso a prueba en el grupo de acosados. El tamaño de la muestra (n = 221) no permitió en este caso hacer un análisis multigrupo. Se presentan únicamente los resultados más importantes resumidos en tablas:

**Tabla 9.52***Estadísticos de ajuste del modelo para muestra acosada*

Estadísticos	Valores
Ji—cuadrado corregido no normalidad (p)	17,57 (0.0005) 3 gl
RMSEA	0,14
IC 90% RMSEA	(0,092 -0,131)
RMR	0,058
CFI	0,957
GFI	0,974
AIC	53,56

Según las reglas usuales de valoración de los estadísticos de ajuste puede considerarse que el modelo tiene un buen ajuste, ya que todos los valores están dentro de los estándares, excepto RMSEA, pero que está muy próximo.

Los coeficientes de la matriz Beta o efectos de variables endógenas sobre otras variables endógenas, todos son estadísticamente significativos excepto el efecto de afrontamiento emocional sobre la sintomatología y los valores de la solución estandarizada se presentan en la Tabla 9.53.

**Tabla 9.53***Coefficientes de variables endógenas sobre variables endógenas, Solución estandarizada*

	Sintomatología
Habilidades sociales	-0,230 ***
Apoyo	-0,151 ***
Afrontamiento emocional	0,232 ***

**Tabla 9.54**

*Valores de la matriz Gamma o coeficientes de variables exógenas sobre variables endógenas, Solución estandarizada.*

	Sintomatología	Habilidades sociales	Apoyo	Afrontamiento emocional
Burnout	0,311 ***	-0,296 ***	-0,127	0,156 **
Acoso	0,258 ***	-0,200 ***	0,132	0,231 ***
R <sup>2</sup>	0,475	0,183	0,049	0,043

Los resultados son similares a los de la muestra general excepto en Apoyo y Afrontamiento emocional, que están muy poco explicadas por las variables predictoras. En la Tabla 9.55 se presentan los efectos totales e indirectos estandarizados (ejercidos desde las variables exógenas sobre la VD, sintomatología) a través de las variables mediadoras).

**Tabla 9.55**

*Efectos Totales e indirectos de las variables exógenas sobre las variables mediadoras y la sintomatología*

	Sintomatología	Habilidades sociales	Apoyo	Afrontamiento emocional
<b>Efectos Totales</b>				
Burnout	0,377 ***	-0,296***	-0,127	0,156*
Acoso	0,354***	-0,200**	-0,132	0,231 **
<b>Efectos indirectos</b>				
Burnout	0,067			
Acoso	0,096			

Nota: Los efectos directos son la diferencia de los efectos totales menos los efectos indirectos.

En la Tabla 9.56 se presentan los efectos totales e indirectos de las variables endógenas sobre otras variables endógenas.

**Tabla 9.56**

*Efectos Totales de las variables endógenas sobre otras variables endógenas*

	Sintomatología	Habilidades sociales	Apoyo	Afrontamiento emocional
<b>Efectos Totales</b>				
Apoyo	-0,151**			
Habilidades sociales	-0,230***			
Afront. emocional	0,132**			

En general, los resultados son bastante similares a los de la muestra de la población general.

---

### DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

---

El papel de las estrategias de afrontamiento en el acoso laboral es un elemento crucial a la hora de entender porque las víctimas desarrollan problemas de salud mental. En este sentido, tanto la teoría transaccional del estrés (Lazarus y Folkman, 1987), como la teoría de la activación cognitiva del estrés (CATS) de Ursin y Eriksen (2010) han profundizado en los mecanismos subyacentes al afrontamiento del individuo frente al *mobbing*. La falta de control supone un pilar fundamental en la activación cognitiva del estrés, de esta manera, la expectativa del individuo de incontrolabilidad o de ineficacia en el afrontamiento de la situación activará las reacciones de estrés (Reknes et al., 2016). Este escenario es habitual en casos de acoso, donde la víctima, a pesar de intentar frenar el hostigamiento mediante diferentes estrategias, termina sucumbiendo debido al patrón de repetición y duración en el tiempo de los comportamientos. Estos fracasos repetidos llevan a la víctima a la indefensión. El sujeto se siente vulnerable y sus recursos mentales empiezan a fallar, desarrollándose en consecuencia sintomatología clínica significativa (Nielsen et al., 2017a).

La teoría de la autodeterminación (Deci y Ryan, 2008) postula que los seres humanos tienen tres necesidades psicológicas básicas: la competencia, la relación y la autonomía. Estas tres necesidades están implicadas en el bienestar y funcionalidad de las personas. El *mobbing* impactaría negativamente sobre: a) la autonomía a través de los comportamientos coercitivos que impiden a la persona controlar la situación; b) la competencia: interfiriendo en la

información y la comunicación y las tareas; y c) la relación, mediante el aislamiento y el vacío interpersonal (Trépanier et al., 2015).

Como hemos podido comprobar, las personas responden de diferente manera a los conflictos, las amenazas, el daño o la pérdida. Los esfuerzos que empleamos para lidiar con estas experiencias es lo que denominamos afrontamiento. Por lo tanto, el afrontamiento son los esfuerzos cognitivos y conductuales empleados para reducir las demandas internas o externas (Folkman y Lazarus, 1980). La evaluación de la situación potencialmente estresante y la percepción de eficacia y de recursos influirá en nuestra selección de estrategias de afrontamiento (Lazarus y Folkman, 1984).

Como punto de partida, el acoso está íntimamente relacionado con la incapacidad de la víctima de poder enfrentarse a él (Nielsen et al., 2017a), lo que desemboca en importantes consecuencias para la salud. Existe una clara relación entre la exposición a acoso y la reducción de la calidad de vida, la salud mental, el bienestar en general de la víctima y el rendimiento y satisfacción laboral (Nielsen et al., 2020b; Nielsen y Einarsen, 2012). El estudio de las variables moduladoras pretende conectar el acoso, como estresor laboral, con sus consecuencias, explicando las variables que intervienen en su moderación, es decir, partido de la hipótesis de que hay variables que pueden aumentar o disminuir sus consecuencias. En este sentido, tantos los recursos de la persona, y concretamente sus estrategias de afrontamiento, como las circunstancias (oportunidades y factores culturales y contextuales) ocupan un papel vital en el entendimiento de los procesos intervinientes en el afrontamiento del acoso (Nielsen y Einarsen, 2012; Van den Brande et al., 2018; Van den Brande et al., 2019).

En este sentido, la teoría COR (modelo de conservación de los recursos) (Hobföll, 1989) y la teoría EVLN<sup>101</sup> (Withey y Cooper, 1989) señalan que tanto los recursos personales como los externos (relacionados con el trabajo y la organización) pueden ser empleados para

---

<sup>101</sup> *Exit Voice Loyalty Neglect*



atenuar el impacto negativo del *mobbing* en la víctima. De esta manera la autoeficacia, el sentido de coherencia, la autoestima, una personalidad proactiva y la percepción de apoyo social pueden reducir las consecuencias del acoso, mientras que un locus de control externo, una elevada ansiedad social y niveles altos de neuroticismo pueden aumentar estas consecuencias (Van den Brande et al., 2018).

Contestando a los objetivos de la presente investigación, en cuanto a la hipótesis 1, todas las pruebas presentan propiedades psicométricas óptimas para el desarrollo posterior del modelo de mediación-moderación de las variables moduladoras. El estudio de la estructura subyacente mediante AFE y AFC ha sido satisfactorio. Las variables o factores seleccionados para su posterior inclusión en las regresiones jerárquicas se han basado en el ajuste de los modelos y en las bases teóricas subyacentes.

En cuanto a la hipótesis 2, como se refleja en la literatura, parece claro que las estrategias de afrontamiento, las habilidades sociolaborales y el apoyo percibido son variables mediadoras relevantes, es decir, necesarias para el entendimiento de la sintomatología resultante. Cabe destacar que en el presente estudio no ha resultado significativa la inclusión de las estrategias orientadas al problema. Esto pudo deberse a su falta de eficacia, lo que conlleva que las víctimas no las empleen para afrontar la situación, ganando protagonismo las estrategias dirigidas a la emoción. En cuanto a la hipótesis 3, los resultados obtenidos en la presente investigación concuerdan con la idea de que el concepto de estrategias positivas y negativas no es del todo sólido en contextos de victimización. Como veremos a continuación, las estrategias orientadas al problema, en esencia positivas, pueden ser contraproducentes en función de la fase del acoso, el estatus de la víctima, el estatus del agresor y la distancia de poder. Lo mismo ocurre con las estrategias orientadas a la emoción. En ocasiones, pueden resultar positivas, en especial, cuando hay bajo control sobre la tarea y la situación. En conclusión, los análisis realizados ponen de relieve que, aunque el efecto de mediación es

significativo, las estrategias de afrontamiento suelen resultar ineficaces con el tiempo. Precisamente los procesos de victimización interpersonal mantenidos en el tiempo se basan en una baja controlabilidad y el fracaso continuado de los intentos de la víctima por gestionar la situación, lo que finalmente deriva en su indefensión y afectación psicopatológica (Nielsen y Einarsen, 2012).

En cuanto al apoyo social, siempre y cuando la persona no esté aislada, parece ser que es una de las variables que amortiguan el efecto del acoso sobre las víctimas, tanto en hombres como en mujeres. Destacan los resultados relacionados con las habilidades sociales, cuyo efecto de moderación solo es significativo en los hombres. Una explicación a este fenómeno puede estar en las diferencias que se han encontrado en la naturaleza del acoso habitual en hombre y mujeres, sobre todo en los procesos horizontales, más centrados en conductas de acoso orientadas a aspectos personales, la comunicación y el aislamiento. Mientras que los hombres suelen desarrollar conductas de acoso más directas, las mujeres suelen ser más sutiles y sibilinas, por lo que las habilidades pueden resultar más ineficaces debido al carácter implícito de las conductas de hostigamiento.

El estudio de Moreno-Jiménez et al. (2007c) puso de relieve que la asertividad podía atenuar la relación entre acoso y sintomatología clínica, mientras que la ansiedad social o el locus de control externo podían amplificar la asociación. Los mismos resultados se encontraron con autoeficacia (Spence et al., 2015), personalidad proactiva (Park y de Frank, 2016), personalidades optimistas (Carver y Connor-Smith, 2010) y autoestima (Meier et al., 2009).

Sin embargo, en relación al locus de control, el estudio de Reknes et al. (2019) con 1474 trabajadores rusos señalan que la moderación del locus de control entre el acoso y la tensión psicológica es moderada. En este sentido, el locus de control externo pareció ser relativamente beneficioso (efecto amortiguador) de cara a enfrentarse a las conductas de acoso.

El capital psicológico entendido como un conjunto de características individuales positivas (autoeficacia, optimismo y resiliencia) (Avey et al., 2011) y el apoyo social según el estudio de Cassidy et al. (2014) con 2068 empleados británicos, mediarían por separado entre el acoso y el bienestar, siendo variables a tener en cuenta en la reducción del impacto del acoso.

En general, la percepción por parte del trabajador de una baja tolerancia al acoso en la organización, de que se refuerzan las políticas preventivas y de salud laboral, y de que existen valores de apoyo y protección, atenúa los efectos del acoso en la medida en que se sienten más seguros y más capaces de enfrentarse al acoso (Cooper-Thomas et al., 2013; Rai y Agarwal, 2018; Scott et al., 2014). La existencia de un contrato psicológico entre la víctima y la organización mediará con el acoso.

Una reciente investigación de Reknes et al. (2020) con conductores de autobús noruegos (N=1024), estudió la relación en la percepción de injusticias, el acoso y el abandono, dentro del contexto de las variables moduladoras. Los resultados obtenidos ponen de relieve que los sentimientos de injusticia están indirectamente relacionados con el abandono (vía *mobbing* como variable moduladora) pero solo cuando los sentimientos de injusticia son muy altos.

Desde el punto de vista de la mediación, el estudio de Ahmad y Kaleem (2019) indicó que el bienestar de los trabajadores mediaba entre la intención de abandonar el puesto de trabajo y el acoso, aunque como aspecto relevante señalan que esta mediación está muy condicionada (moderada) por los valores culturales.

Pero para poder entender esta asociación no solo debemos fijarnos en los recursos personales o externos, sino en la intensidad del acoso, ya que parte de estos recursos solo son eficientes cuando el acoso no es muy intenso (Nielsen et al. 2016). Las disposiciones individuales moderan la asociación entre el acoso y sus resultados (factor de protección) cuando el nivel de acoso es bajo. Cuando el nivel de intensidad del acoso es muy elevado, las

víctimas reportan el mismo impacto negativo, independientemente de las disposiciones individuales y estrategias de afrontamiento. (Nielsen et al., 2020b).

En cuanto a las estrategias de afrontamiento, según las teorías del estrés de Lazarus y Folkman (1984) y el modelo de estrés de Bolger y Zuckerman (1995), la reacción de la víctima dependerá en cierta medida de la tendencia que tenga a la hora de enfrentarse al estresor, es decir, afrontarlo de una manera o de otra puede influir en los efectos de acoso, lo que explica parcialmente la gran variabilidad interpersonal en victimología cuando abordamos el daño psíquico (Van den Brande et al., 2018).

Las víctimas de acoso emplean una gran variedad de estrategias para enfrentarse al hostigamiento (Nielsen y Knardahl, 2015). No solo existen diferencias entre las víctimas, sino que, a nivel intrapersonal, se emplean diferentes estrategias en función de la tendencia, del contexto y de la percepción de eficacia, lo que hace que a lo largo de todo el proceso de acoso varíe la estrategia de afrontamiento (D'Cruz y Noronha, 2010; Dujo et al., 2020).

Zapf y Gross (2001) distinguieron 5 estrategias de afrontamiento que podían, a su vez, categorizarse en “dirigidas al problema” (integración, búsqueda del compromiso y servicial) “dirigidas a la emoción” (evitación y dominación). El punto de partida es que las tendencias dirigidas al problema serán más eficaces que las orientadas a la emoción. En esta línea Bernstein y Trimm (2016) señalaron que la asertividad y la búsqueda de ayuda amortiguaban la relación negativa entre acoso y el bienestar, mientras que la evitación amplificaba esta asociación.

Sakurai y Jex (2012) y Dehue et al. (2012) encontraron resultados similares al estudiar las consecuencias de conductas incívicas en el trabajo moderadas por la percepción de apoyo social de los supervisores. Encontraron que las estrategias orientadas a las emociones amplificaban la correlación positiva con absentismo, sintomatología clínica y pérdida de calidad de vida. En cambio, Welbourne et al (2016) señalaron que los trabajadores que se

enfrentaban al acoso con estrategias dirigidas al problema experimentaban resultados negativos más acusados relacionados con conductas incívicas. Los resultados en el empleo de estrategias de afrontamiento dirigido a la emoción fueron mixtos. El empleo de la evitación y la religión amortiguó el impacto negativo, mientras que la búsqueda de ayuda aumentó los resultados negativos.

Lo cierto es que los resultados empíricos al respecto no son concluyentes y dependen de otros muchos factores entre los que destaca el poder y el control. Cuando hablamos de poder nos referimos a la diferencia de poder entre la víctima y el hostigador. Parece obvio pensar que la evitación, o buscar dominar al perpetrador son estrategias poco prometedoras, pero en ocasiones las estrategias dirigidas a colaborar o “construir puentes” con el perpetrador también pueden empeorar la situación, al aumentar los sentimientos de ineficacia. Las estrategias que implican enfrentarse al acosador pueden agravar la situación de escalada (Hershcovis et al., 2018).

Precisamente, este es uno de los grandes debates, la supuesta eficacia e ineficacia de unas u otras estrategias de afrontamiento. De manera contradictoria parece ser que aquellas personas que tienen la expectativa de poder enfrentarse con el acoso reportan mayores problemas de salud. Esto se explica porque hay una incongruencia entre la situación o experiencia de fracaso y la personalidad, lo que impacta negativamente en la persona (Nielsen y Einarsen, 2018).

La asertividad, que teóricamente es una estrategia centrada en el problema, requiere cierto enfrentamiento con el perpetrador (Bernstein y Trimm, 2016), por lo que en esta dinámica influye la posición de poder de la víctima (poder formal e informal) y en consecuencia los recursos y el control que le proporciona ese poder. En base a esto, las víctimas en posiciones más bajas (desde el punto de vista del poder formal) poseen menos recursos para enfrentarse al acoso. Además, los trabajadores con esa percepción de “menos poder” tenderán a evitar la

asertividad contra sus superiores, mostrándose más tendentes a la evitación o pasividad (Zapf y Gross, 2001).

Lo mismo ocurre con el control (Dehue et al., 2012). La búsqueda de ayuda requiere obtener apoyo social de los compañeros, además, la búsqueda de apoyo social tiene dos caras, la parte instrumental que encajaría con la idea de que es una estrategia dirigida al problema, y la ventilación emocional, que sería una estrategia orientada a la emoción y, por lo tanto, potencialmente ineficaz. Lo mismo ocurre con la estrategia de pedir ayuda en situaciones de bajo control, ya que la falta de apoyo efectivo por parte de compañeros y supervisores puede derivar en sentimientos de incompreensión e incompetencia que agraven las consecuencias del acoso (Seidman et al., 2006). En cambio, cuando el apoyo aporta control, por ejemplo, en el caso de los supervisores, este apoyo puede atenuar el impacto negativo del acoso, en la medida en que aumenta la percepción del control sobre la situación (Scott et al., 2014).

En el caso de la percepción de apoyo (tanto de supervisores como de compañeros) Nielsen et al. (2019) señalan que modera la asociación directa entre acoso y el malestar psicológico. En el caso de los supervisores, su apoyo modera la asociación indirecta (a través del malestar psicológico) entre acoso y absentismo por enfermedad en hombres y mujeres, mientras que el apoyo de compañeros solo lo hace en mujeres. Igualmente, encontraron que el apoyo no relacionado con el trabajo no tenía un factor protector. Esto pone de relieve la importancia del apoyo social por parte de los supervisores, en la medida en que puede aportar poder y control en la situación de acoso (Scott et al., 2014).

También es frecuente el consumo de sustancias y la automedicación como estrategia dirigida a la emoción. En este sentido numerosos estudios han puesto en relación el consumo de sustancias con el acoso. La función de esta estrategia es reducir el malestar, pero también puede tener una función instrumental, al proporcionar una mayor probabilidad de funcionar de manera más tranquila y eficiente, como en el caso del consumo de los ansiolíticos (Lazarus,

1999). En este sentido, Nielsen et al. (2017b) encontraron una correlación positiva con el consumo de alcohol (pero no después de trabajar). El consumo de sustancias y la automedicación también son habituales. Lallukka et al. (2012) encontraron relación con medicamentos psicotrópicos, mientras que Traweger et al. (2004) lo hicieron con sustancias (20% de las víctimas frente a un 4% de las no víctimas).

Parece estar claro que las estrategias dirigidas al problema en situaciones como el acoso, incontrolables y con poco margen de cambio pueden resultar más ineficaces. Cuando el trabajador está situado en una posición jerárquica baja y posee una red de apoyos pobre, emplear estrategias orientadas al problema puede incluso empeorar la situación, al quebrantar las normas del grupo y la organización. Tal vez en estas situaciones las estrategias orientadas a la emoción pueden ser más beneficiosas (Van den Brande et al., 2017). No obstante, en teoría, el afrontamiento evitativo o basado en el consumo de sustancias y la negación suele ser perjudicial en términos generales (Carver y Connor-Smith, 2010), o al menos el que se relaciona con peores consecuencias para la salud (Maidaniuc-Chirila, 2015; Reknes et al., 2016).

Al igual que ocurre con los recursos personales, en términos generales, parece claro que el afrontamiento está condicionado por la intensidad del acoso y por el control y el poder de la víctima (Hogh y Dofradottir, 2001). Los trabajadores que experimentaron niveles más altos de conductas negativas emplearon menos estrategias dirigidas al problema y más afrontamientos de evitación y resignación que los no expuestos. Debemos tener presente que cuando hablamos de acoso y valoramos su intensidad, nos referimos a un proceso duradero, en que la víctima no solo va desgastando sus recursos personales, sino que se va aislando por la ruptura del tejido social, por lo que su afrontamiento cada vez es más limitado (Nielsen et al., 2020b).

En el estudio de Hewett et al. (2016) el afrontamiento orientado a los problemas era protector en las víctimas ocasionales, pero en podía ser perjudicial en las víctimas persistentes.

Nielsen et al. (2017a) obtuvieron los mismos resultados, al comprobar que con niveles bajos de acoso la capacidad de defenderse del trabajador moderaba el efecto frente a la ansiedad, pero en los casos con niveles altos, el impacto negativo era el mismo, independientemente del afrontamiento.

Como ya hemos explicado, la misma persona durante el proceso de acoso probará diferentes estrategias en función de su tendencia, pero también del fracaso acumulado, el agotamiento de sus recursos personales, y a medida que el acoso escala en intensidad (Niedl, 1996; Zapf y Gross, 2001). Esto implica que en algún momento también empleará mecanismos orientados a la emoción (Dehue et al., 2012; Reknes et al., 2016). De esta manera, muchas víctimas pueden empezar empleando estrategias más activas y constructivas que al no funcionar, irán abandonando. Zapf y Einarsen (2005) llegaron a la conclusión de que la estrategia más exitosa era la que implicaba el alejamiento de la víctima de la situación de acoso, con el objetivo de no dar al perpetrador razones para seguir hostigando.

Mikkelsen (2004) señaló en un estudio cualitativo con 30 víctimas de acoso, como en un estadio inicial estos trabajadores afectados desplegaban estrategias proactivas orientadas a solucionar el problema, como es hablar con el superior o confrontar al acosador para frenar la escalada. Cuando estas estrategias fallan, la víctima paulatinamente dirige su afrontamiento hacia la emoción, buscando en muchas ocasiones, sin resultado, apoyo emocional en los compañeros.

Karatuna (2015) examinó las diferentes fases de escalada del acoso y las estrategias empleadas por las víctimas en cada una de ellas. Durante las primeras fases, llegó a la conclusión de que las víctimas se sentían confundidas al no saber muy bien que estaba ocurriendo, por lo que adoptaron estrategias pasivas, y en esencia dirigidas a la emoción, tales como evitación, ignorar al acosador, o simplemente “dejándolo correr”. En una segunda fase en la que la intensidad del acoso es mayor, las víctimas comenzaron a perder la paciencia y



dirigieron sus estrategias de afrontamiento al problema, explicando cómo se sentían al acosador, o enfrentándose.

Al no funcionar estas estrategias, la tercera fase se caracteriza por la presencia de sintomatología, por lo que las víctimas buscan afrontar la situación notificando la incidencia a un superior, pidiendo ayuda a compañeros, o buscando ventilación emocional con amigos. Muchas víctimas abandonan el puesto de trabajo en este punto, y las que continúan lo hacen bajo mínimos, empleando estrategias de evitación y experimentando problemas de salud y falta de eficacia en el plano laboral.

El estudio de Gamian-Wilk et al., (2017) pone de relieve que, durante las primeras fases, las víctimas de acoso experimentan una respuesta fisiológica y psicológica más significativa que las no víctimas, y que suelen emplear la evitación, la represión y la rumiación. Igualmente emplean técnicas de relajación y autocontrol.

Estos dos estudios longitudinales parecen poner de relieve que, durante las primeras fases, las víctimas se encuentran perdidas y, en esencia, se centran en lidiar con sus propias emociones. Durante la escalada se mantiene la rumiación, aunque empleen otras estrategias como la reelaboración para intentar comprender lo sucedido. También buscan reforzar su red social y protección de la autoestima, aunque en ocasiones estas estrategias llegan demasiado tarde (Williams y Nida, 2011). Tal vez el hecho de que durante las primeras fases estén centrados en lidiar con sus emociones, y en comprender la situación, les impida buscar apoyo o realizar otro tipo de afrontamiento más efectivo y dirigido al problema. Las primeras fases son críticas en la medida en que el acoso no ha desgastado y neutralizado a la víctima, ni ha destruido su tejido social de apoyo emocional e instrumental (Nielsen et al., 2020b).

En relación al sexo, también se ha estudiado el papel del afrontamiento, el sexo de la víctima y sus consecuencias. Aunque a corto plazo el acoso afecta por igual a hombres y mujeres, las mujeres presentan una mayor persistencia de los síntomas y absentismo por

enfermedad en el trabajo. En cambio, los hombres acosados reportaron mayores índices de abandono del trabajo (Eriksen et al., 2016). Estas diferencias pueden tener su base en los distintos afrontamientos empleados por hombres y mujeres. Mientras que en los hombres es más probable que se enfrenten encarándose de manera directa al perpetrador, las mujeres buscaran apoyo social y la evitación (Johannsdottir y Ólafsson, 2004). Esto coincide con lo explicado anteriormente, al hablar de las diferencias de sexo y el impacto estructural, ya que se espera que los hombres sean más agresivos y las mujeres más sumisas y menos asertivas. Esto puede cambiar si introducidos la variable del estatus o el poder social, de tal manera que, aunque las mujeres buscan más apoyo social, los hombres son los que reciben más apoyo social (Attell et al., 2017).

En cuanto a la hipótesis 4, partiendo de que el acoso que predomina en la muestra era el acoso de tipo horizontal, se partió de la hipótesis de que los hombres acosarían más a los hombres y las mujeres a las mujeres. Al igual que no existe un consenso claro a la hora de señalar cual es el sexo del hostigador predominante, tampoco lo hay en la interacción entre el sexo de la víctima y el hostigador (Salin, 2018). Debido a que la muestra de acosados refleja una mayor prevalencia de acoso horizontal, parece claro pensar que el desequilibrio de poder pueda ser informal, es decir, no basado en el poder que aporta la organización. No obstante, en países como España, y más en la Administración Pública, el acceso al poder de las mujeres es más equitativo que en otros países, por ejemplo, Singapur, por lo que no es de extrañar que las mujeres también estén dentro de los porcentajes de hostigadores. También es necesario remarcar que mientras que las conductas de acoso desde el poder formal pueden estar encubiertas por la estructura de poder y las exigencias laborales, el acoso que conlleva ataques de naturaleza personal, habituales en el acoso entre compañeros, implican ataques personales y de naturaleza más íntima. En este sentido puede influir el freno moral existente en los hombres a la hora de atacar a las mujeres en la esfera íntima.

¿Pero verdaderamente podemos considerar que el riesgo de sufrir acoso aumenta o disminuye por el sexo? La idea planteada sigue estando relacionada con el poder y el control. La cuestión es que, no hay argumentos concluyentes, pero, aunque el sexo puede resultar relevante, debemos tener presentes los diferentes factores contextuales y organizacionales asociados, ya que estos afectan a las dinámicas de hombres y mujeres de manera diferente (Salin, 2018). Donde el sexo ocupa un papel más relevante como factor de riesgo es en los contextos donde el sexo opuesto es dominante. Por ejemplo, ser mujer es un factor de riesgo en empleos típicamente dominados por hombres (Cortina et al., 2002; Salin, 2003; UNISON, 2016). De la misma manera, los estudios señalan que ser hombre es un factor de riesgo en sectores típicamente dominados por mujeres, como en la figura del auxiliar o el cuidado infantil. El estudio de O'Moore et al. (2003) corrobora esta idea, al señalar que las posibilidades de hombres de ser acosados son 4,7 veces superiores en dominios típicamente femeninos. Las mujeres en cambio tienen hasta 10 veces más posibilidades cuando trabajan en sectores típicamente masculinos.

Los hombres tienen más riesgo de ser víctimas en tareas dominadas por mujeres que en tareas dominadas por hombres. Esta premisa solo se cumple en el caso de los hombres (Salin, 2015). Ortega et al. (2009) y Einarsen y Hetlan (2016) señalan que los puestos de trabajo con un mayor equilibrio entre hombres y mujeres son menos proclives al acoso, si lo comparamos con sectores claramente dominados por uno u otro sexo.

La jerarquía también es una variable que influye en el sexo. Como ya explicamos anteriormente, al hablar de la prevalencia del *mobbing* y el estatus, las posiciones jerárquicas elevadas, en el caso de las mujeres implicaban un factor de riesgo, entre otras cosas porque el acoso puede ser considerado como una forma de castigar a la mujer cuando alcanza niveles dominados tradicionalmente por hombres, buscando de esa manera perpetuar la estructura patriarcal en puestos de poder (Archer, 1999). En este sentido, mientras que el acoso en

hombres disminuye a medida que subimos de nivel, en las mujeres aumenta el riesgo de acoso en los puestos altos, aunque como ya hemos señalado antes, estos resultados pueden estar condicionados por una tendencia menor de los hombres a la hora de etiquetarse como víctimas (Salin y Hoel, 2003).

En definitiva y para concluir parece que de manera subyacente a todos los resultados se encuentran 3 variables definitorias y necesarias para entender la eficacia de las estrategias de afrontamiento y el papel de los recursos personales: el poder, el control y la intensidad del acoso.

El *mobbing* en esencia es un fenómeno de violencia interpersonal íntimo caracterizado por un desequilibrio de poder formal o informal, y por una marcada ausencia de control. En este sentido parece que el apoyo, especialmente de supervisores puede aportar una mayor sensación de poder y control, y por lo tanto mayor autopercepción de eficacia en la tarea de afrontar el acoso.

Como hemos comentado anteriormente, es importante que ciertas estrategias se den en las primeras fases del acoso, ya que en ese momento aún no existe una destrucción personal de la víctima ni de su tejido social. Hemos podido ver a qué medida que el acoso evoluciona en escalada, no solo la víctima “se va haciendo más pequeña” también menguan sus recursos y las posibilidades de que los testigos sean más cómplices que verdugos por acción u omisión.

Estos resultados son congruentes con la perspectiva victimológica y traumatogénica, en la medida en que cuando el estresor es muy intenso, entendiendo su intensidad en relación a la naturaleza o la duración, las características personales de la víctima pasan a un segundo plano (Dujo, en prensa).

Esto explica el hecho de que las variables moduladoras (afrontamiento o recursos personales implicados) no amortigüen de manera significativa el impacto del estresor cuando la intensidad del acoso es alta, y también explica como las víctimas a lo largo del proceso de

acoso emplean todo tipo de estrategias, incluso aquellas que no suelen formar parte de su tendencia personal.

En cuanto a las limitaciones del presente estudio, hubiera sido de gran interés valorar las diferencias del efecto mediador-moderador de las variables moduladoras en base a la intensidad del acoso (en base a su duración y frecuencia). El bajo tamaño de la muestra y que la distribución entre acosados habituales y frecuentes es poco potente, hace que la duración y frecuencia del acoso no sean significativa a la hora de explicar la sintomatología. La intensidad del acoso es un elemento central en el estudio de las variables moduladoras, en la medida en que cuando el acoso es leve, la mediación-moderación es significativa, mientras que, en los casos severo, se pierde ese efecto. Otro aspecto a tener en cuenta, es la necesidad de realizar estudios longitudinales en el contexto de las fases del acoso y las estrategias utilizadas por los trabajadores en cada fase. Parece claro que en las fases iniciales hay un uso indiscriminado de las estrategias de afrontamiento, sin embargo, a medida que avanza el acoso, las estrategias se basan fundamentalmente en la regulación emocional, evolucionando hacia un estado de bloque e indefensión (Nielsen et al., 2017a, 2017b).

### CONCLUSIONES GENERALES

---

El interés por conocer el impacto de las variables moduladoras en el fenómeno del acoso recae en la importancia de valorar las disposiciones personales (valores premórbidos o personalidad previa) de las víctimas cuando conectamos un estresor potencialmente dañino con el daño psíquico objetivado en la laboral pericial.

La valoración de la causalidad entre el estresor determinado y el daño psíquico evaluado es la esencia de la evaluación psicológica en victimología (Muñoz, 2013). Esta evaluación será la base sobre la que se establecerá la responsabilidad social, civil o penal. La causalidad puede ser directa o puede darse en formas de múltiples causas o concausas que expliquen y conecten, en el proceso dinámico, al estresor con el daño (Esbec, 2000). En este sentido hablamos de causa cuando el estresor es suficiente y necesario para producir el daño, mientras que la concausa es necesaria, pero no suficiente de manera aislada (Esbec, 2000).

Con el objetivo de establecer la relación causal entre el acontecimiento potencialmente traumatizante y el daño, el psicólogo forense debe evaluar las posibles concausas contextuales, es decir, estresores externos que pueden acompañar al estresor primario (el acoso), como son problemas económicos independientes, problemas familiares, etc., y las concausas relacionadas con la vulnerabilidad previa de la víctima (estado premórbido) (González-Trijueque et al., 2011).

El estado premórbido hace referencia a la predisposición del sujeto a desarrollar un trastorno, es decir, habrá que valorar si el daño psíquico agrava el estado anterior, o si el estado

anterior agrava el daño psíquico (Esbec, 2000). Esta necesidad tiene su explicación en la ausencia de una relación lineal entre el estresor traumático y la sintomatología desarrollada, en la medida en que median entre el trauma y la lesión aspectos como el entorno psicosocial del sujeto, sus variables personales y las características del suceso traumático (Baca et al., 2006; Muñoz, 2013).

En este sentido cada persona presenta una estructura interna, un valor adaptativo y un criterio evolutivo (ver tabla 11.1). La primera cumple un papel modulador frente a las situaciones estresantes susceptibles de generar un desequilibrio, la segunda engloba la relación con el entorno y alude al mantenimiento de comportamientos y la capacidad de resolución de problemas (Cabaco, 2005).

**Tabla 11.1.**

*Criterio de salud mental premórbida*

1. La persona establece relaciones satisfactorias con los demás
2. Participa en el entorno y lo modifica de manera constructiva
3. Resuelve adecuadamente los conflictos
4. Presenta un desarrollo ajustado y funcional de su personalidad.
5. Adecuada individualización respecto al grupo

Adaptada de Cábaco (2005)

La evaluación forense ha de tener en cuenta todos los factores de vulnerabilidad que puedan modular la respuesta de la víctima ante la situación potencialmente traumatizante (Esbec, 2000; Muñoz, 2013). Este estudio de las relaciones dinámicas entre las variables internas, los recursos y los estresores explica porque ante una misma situación traumática las personas presentan diferentes tipos de afrontamiento o desarrollan distintas psicopatologías o de distinta gravedad (Esbec, 2000).

De igual manera que existen características individuales que son consideradas variables de vulnerabilidad, que modulan la generación, intensidad y mantenimiento del daño psíquico, hay determinadas características que implican resistencia y protección en la víctima (González-Trijueque, 2007). Esto implica que las características de la víctima (estrategias de

afrontamiento o disposiciones personales) pueden amplificar o atenuar los efectos (González de Rivera y López-García, 2003; Rodríguez-Muñoz et al., 2006).

Junto con las variables citadas, una buena salud física, la ausencia de psicopatología previa, unas variables psicosociales favorables (laborales, económicas) y un tejido social de apoyo (emocional e instrumental) son factores de protección de cara a la realización de la evaluación pericial de la víctima.

Entre las características que se consideran de protección, está la capacidad del sujeto de pedir apoyo social. El apoyo social es un factor de protección fundamental en la modulación de los eventos estresantes, ya que influye positivamente en la salud, al proporcionar seguridad, sentido de pertenencia, afecto y contacto social, y reducir los niveles de estrés. Esto implica que el apoyo social puede mitigar el impacto del estrés en la salud de los trabajadores (González-Trijueque, 2007). En el plano laboral el apoyo social reduce el estrés percibido, incrementa la satisfacción laboral y reduce la psicopatología emocional (ansiedad, depresión y síntomas somáticos) (House, 1981).

A pesar de que en teoría la búsqueda de apoyo social es una estrategia eficaz, como hemos podido observar en la presente investigación, su efectividad va a depender de varios factores. En primer lugar, parece claro que la búsqueda de apoyo es positiva cuando ofrece cierta perspectiva de control a la víctima en relación a la situación de acoso. Esto solo es posible cuando quien apoya aporta un cierto grado de poder informal a la víctima, por eso resulta tan importante el apoyo de los supervisores. La búsqueda de apoyo social en fases avanzadas puede tener un efecto perjudicial en la víctima, en la medida en que la no obtención de respuesta por parte de los testigos y compañeros (negación u omisión), o incluso la atribución de culpabilidad a la víctima por parte de estos, puede favorecer el proceso de victimización. La búsqueda de apoyo, desde el punto de vista emocional (ventilación y desahogo), aunque no resuelva el



problema, puede amortiguar el impacto negativo del acoso en situaciones poco predecibles y controlables.

En este sentido, para pedir apoyo social, ya sea instrumental o emocional, juegan un papel importante las habilidades sociales. Las habilidades sociales son fundamentales en la participación social y de adaptación de las personas. Permiten la resolución de conflictos y proporcionan mayor control sobre las interacciones sociales. Las habilidades sociales en la medida en que facilitan los procesos de negociación, la empatía y la colaboración son esenciales para el buen funcionamiento en el entorno laboral (Moreno-Jiménez et al., 2006). Las habilidades sociolaborales juegan un papel importante, pero en cierta medida van a depender de la posición de poder jerárquico de la víctima y el agresor. De esta manera en posiciones más bajas, habilidades como la asertividad o la empatía que pueden ser funcionales en condiciones normales, poder ser perjudiciales en el acoso, ya que pueden romper la expectativa de sumisión esperada en un subordinado, o pueden facilitar la escalada del acoso, al enfrentarse la víctima al perpetrador mediante la confrontación, aunque esta sea asertiva.

En esta misma línea, las estrategias de afrontamiento ocupan un papel modulador de gran importancia en los procesos de acoso (González-Trijueque, 2007). Como hemos explicado anteriormente, pueden definirse como los esfuerzos cognitivos y conductuales orientados al manejo (controlar, reducir o tolerar) de las demandas internas o externas percibidas e interpretadas como desbordantes en base a los recursos del individuo (Dewe, 2000; Lazarus y Folkman, 1986). Se trata de un proceso automático (tendencia) pero dinámico y susceptible de ser aprendido (Morán, 2006).

Las estrategias de afrontamiento pueden estar orientadas al problema, a través de una serie de acciones directas a su resolución, u orientadas a la emoción, mediante acciones que buscan reducir el malestar emocional o los efectos psicológicos adversos. Esta última

modalidad no busca solucionar el problema, solo regular la respuesta emocional del sujeto (Lazarus y Folkman, 1986).

Cuando surge un problema, existen individuos negativistas, autorreferentes (manejan la reacción emocional a través de la rumiación) y autoeficaces (orientados a solucionar el problema). Existe una gran cantidad de estrategias de afrontamiento que pueden llevar al sujeto a distanciarse o escapar, a buscar el autocontrol de sus propias reacciones, a confrontar, a planificar o a reevaluar positivamente la situación (Cábaco, 1995). En este sentido, las estrategias de afrontamiento pueden entrenarse y modificarse, por lo que la persona en función de las características del estresor, a pesar de poseer una tendencia, puede desplegar distintas estrategias en función de su efectividad (González-Trijueque, 2007). El problema es que en los casos de acoso es difícil poder saber que será efectivo y que no, por eso, la víctima va probando diferentes estrategias (Dujo et al., 2020). Esto es especialmente relevante en las primeras fases, ya que las conductas negativas son percibidas como sutiles y están habitualmente invisibilizadas a ojos de los demás. En estos casos, la propia víctima no sabe cómo actuar porque ni siquiera tiene claro lo que está ocurriendo.

Debido a que el proceso de acoso implica una temporalidad y habitualmente una evolución en forma de escalada, desde actos más sutiles, hacia acciones más directas y explícitas, el trabajador víctima de acoso va desplegando a lo largo del proceso todo tipo de estrategias para intentar frenarlo. Al no ser de utilidad estas estrategias, el trabajador finalmente abandona, produciéndose la indefensión ante las conductas de hostigamiento (Dujo et al., 2020; Zapf y Gross, 2001).

Djurkovic et al., (2005) observaron que la estrategia de afrontamiento empleada más común cuando la víctima se considera incapaz de gestionar la situación era la evitación. En relación a las conductas de acoso asociadas al trabajo, la estrategia más empleada era la

asertividad. Finalmente comprobaron que las víctimas solo pedían ayuda en casos de violencia extrema.

Lo cierto es que como hemos podido ver, en los mecanismos de afrontamiento influirá el poder de la víctima y la posibilidad de control de la situación. Esto implica que en casos de *mobbing*, en esencia, las estrategias no son eficaces o ineficaces de manera aislada. Para entender la eficacia o ineficacia de las estrategias debemos ponerlas en contexto (estatus de la víctima, posibilidad de recursos sociales, género, intensidad del acoso, etc.).

Esto es especialmente relevante en la evaluación pericial, ya que, al igual que en procesos de victimización de larga duración, la percepción de la víctima sobre si misma puede cambiar. El afrontamiento ineficaz de la situación no tiene por qué deberse a una falta de recursos personales o estrategias ineficaces, sino al conglomerado de variables explicadas, y el impacto del propio acoso en la víctima.

Los rasgos de personalidad son variables que también moderan los efectos de acoso. Las personas con afectividad negativa son más propensas a experimentar emociones como la insatisfacción, la ansiedad o la ira, y por lo tanto tienden a no pedir ayuda (Hansen et al., 2006; Hobfoll, 1985; Nielsen y Knardahl, 2015; Zapf y Einarsen, 2020). En cambio, en el estudio de Djurkovic et al. (2005), a pesar de que el acoso y el neuroticismo contribuían de manera independiente al afecto negativo, encontraron que el afecto negativo no moderaba entre acoso y sintomatología.

En las últimas décadas han aumentado los estudios que relacionan en el TEPT con el *mobbing*. En este sentido, y dentro del contexto del trauma (Janoff-Bulman, 1992) es importare tener en cuenta el concepto del sentido de coherencia (SOC, *sense of coherence*) (Antonovsky, 1987). El sentido de coherencia es una disposición individual que influye en la manera en que las víctimas desarrollan reacciones de estrés tras la exposición al *mobbing*. El sentido de coherencia se basa en la percepción del mundo como una realidad inteligible, controlable y

significativa. Las personas que perciben el mundo como algo entendible y abarcable perciben el acoso menos amenazante, se sienten menos vulnerables, y se perciben a sí mismo con mayor capacidad de afrontamiento (Einarsen y Nielsen, 2015). La exposición repetida y prolongada en el tiempo erosiona la percepción de la víctima, dejando de ver el mundo como un lugar seguro y predecible (Rodríguez-Muñoz et al., 2010).

Debemos tener claro que las estrategias de afrontamiento funcionarán o no en función de la intensidad del acoso y, además, este funcionamiento también estará condicionado por las características personales de la víctima y su entorno. Parece claro que la percepción del trabajador de un buen clima laboral y una organización preocupada por el bienestar de sus trabajadores actuará positivamente en los mecanismos de afrontamiento. En definitiva, podemos concluir que no debemos valorar las variables moduladoras como variables aisladas ya que lo que a un trabajador le puede funcionar, a otro trabajador no tiene por qué.

Lo cierto es que la evidencia empírica al respecto pone de relieve que no existe ninguna estrategia infalible, es decir, no podemos caer en el reduccionismo de que algunas víctimas son más resistentes que otras por sí mismas, ya que como se ha demostrado, las disposiciones individuales están incardinadas en un contexto determinado de control y poder, y, además, la intensidad del acoso es un elemento crucial a la hora de entender la respuesta y las consecuencias del acoso.

En resumen, para poder explicar la lesión psíquica de la víctima, o la posible ausencia de la misma, tenemos que recurrir al estudio global e integrador de las variables moduladores internas y externas que influyen en la experiencia percibida de la persona peritada. Puesto que no todas las víctimas expuestas a un estresor lesivo desarrollan la misma sintomatología (en naturaleza e intensidad), el estudio de las variables moduladoras (internas y externas) (factores de riesgo y de vulnerabilidad) nos permite entender la variabilidad interpersonal y explicar

porque algunas víctimas desarrollan cuadros graves y otras no presentan daño psíquico significativo.

Básicamente, esto es parte de nuestra labor como peritos cuando respondemos a la demanda del tribunal en materia de evaluación del daño psíquico. Se trata de valorar el nexo causal, pero explicando todas las variables que intervienen. Nuestra labor como psicólogos forenses debe trascender a lo meramente descriptivo y categorial para profundizar hacia lo explicativo y funcional.

### PERSPECTIVAS FUTURAS DE INVESTIGACIÓN

---

Aunque la investigación sobre el acoso tiene varias décadas de recorrido, el estudio de las variables individuales (antecedentes y estrategias de afrontamiento) ha estado más presente en los últimos años. La falta de estudios centrados en las características de la víctima como posibles antecedentes del acoso tal vez se deba a la preocupación por culpar a la víctima. Por esta razón, la mayoría de los estudios se han centrado en los factores laborales contextuales.

Las disposiciones personales, los recursos y las estrategias de afrontamiento de las víctimas son un fenómeno complejo y multicausal cuya investigación aún está por desarrollar, especialmente cuando pueden suponer un factor de riesgo para el acoso. Es necesaria más investigación longitudinal que se centre en como la sintomatología o las variables contextuales laborales (poder, control, apoyos, etc.) pueden influir en la elección y el empleo de las estrategias de afrontamiento de la víctima a lo largo de las diferentes fases del acoso.

Es frecuente que las víctimas se sientan culpables y que se responsabilicen de lo ocurrido. Muchas se preguntan cómo han podido llegar a ese punto, o como han permitido que alguien las destruya. Lo cierto es que los resultados obtenidos en el amplio recorrido empírico de la presente tesis liberan a las víctimas de ese juicio. Parece claro que no hay unanimidad a la hora de valorar a ninguna estrategia como infalible, o cien por cien eficaz, y menos cuando la enmarcamos en un proceso de victimización tan destructivo como el *mobbing*.

En este punto debemos tener en cuenta dos cuestiones relevantes. El papel de las variables moduladoras entre los antecedentes y el acoso, y su papel entre el acoso y sus consecuencias. En cuanto al primer punto, casi todos los estudios se han centrado en los antecedentes laborales (clima laboral, conflicto de rol, conflicto interpersonal, etc.). En menor medida, también se han explorado las características y disposiciones personales de la víctima, como la percepción de seguridad y justicia, rasgos de personalidad, recursos laborales o autonomía. Como futuras líneas de investigación, sería interesante profundizar en la personalidad y su relación con los diferentes tipos de liderazgo, el clima y cultura organizacional y la distancia de poder.

El conocimiento en profundidad de estas dinámicas nos permitirá entender mejor el origen del acoso, y poder desarrollar estrategias preventivas, y más sabiendo que identificar el acoso en las primeras fases es una cuestión crítica para su erradicación.

Debido a que casi toda la información que se tiene sobre el acoso se basa en la percepción de la víctima, en materia de medición, es necesario sofisticar los protocolos de evaluación, sobre todo en relación al acceso a las diferentes fuentes de información (testigo, perpetrador y víctima). Solo de esta manera se realizaría una evaluación más objetiva que trascienda a la subjetividad de la víctima.

Esta cuestión, además de tener importancia desde el punto de vista teórico, sería clave para la evaluación forense del fenómeno. Si consideramos que la investigación del acoso es relativamente joven, su estudio y relevancia en los tribunales lo es aún más. Aunque desde el punto de vista metodológico existen protocolos sólidos, la ausencia de pruebas de medición con escalas de validez y la existencia del testimonio de la víctima como única fuente de información en la determinación del estresor, siguen siendo el “talón de Aquiles” de la metodología forense en materia de evaluación del daño psíquico en *mobbing*.

Como reto de futuro, el diseño de una prueba específica con escalas de validez (estilo de respuesta, simulación, etc.) sería un salto de calidad en la evaluación forense del acoso. La existencia de protocolos que permitieran el acceso a distintas fuentes (testigos y perpetrador) y a información sobre la organización (clima laboral, riesgos psicosociales, etc.) permitiría el desarrollo de una metodología más sólida y objetiva para la evaluación pericial.



### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

---

- Abuseif, S. F., & Abdullah, N. A. C. (2015). Perception of injustice, job insecurity and workplace bullying: The moderating role of self-control. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 5(12), ISSN: 2222-6990.
- Ackerman, M. J. (2010). *Essentials of forensic psychological assessment* (2nd Ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Adams, A. (1992). *Bullying at work. How to confront and overcome it*. London: Virago Press.
- Agervold, M. (2009). The significance of organizational factors for the incidence of bullying. *Scandinavian journal of psychology*, 50(3), 267-276.
- Ahmad, S., & Kaleem, A. (2019). Zooming in on the workplace bullying and turnover intentions pathway. *Personnel Review* 49 (2) 425-444
- Ahmad, S., Kalim, R., & Kaleem, A. (2017). Academics' perceptions of bullying at work: Insights from Pakistan. *International Journal of Educational Management*, 31(2), 204–220.
- Alegría, C. A. G. (2011). Aproximación conceptual y jurídica al término acoso laboral. In *Anales de derecho* (Vol. 29, pp. 224-245).
- Allen, J. J., Anderson, C. A., & Bushman, B. J. (2018). The general aggression model. *Current Opinion in Psychology*, 19, 75–80. <https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2017.03.034>
- Almodóvar, M. A., Berjón, M. A., Cuenca, M. R., Fraile, A., García de Castro, M., Del Hoyo, M. A., Martín-Daza, F., Nogareda, C., Nogareda, S., Oncins, M., Urrutia, M. &

- Zubizarreta, I. (2003). *Psicosociología del trabajo*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Alonso, C. M.; Gallego, D.J. y Ongallo, C. (2003): *Psicología Social y de las Organizaciones. Comportamientos interpersonales*. Madrid: Dykinson.
- Álvarez, M. (2002). Algunos aspectos sobre el acoso psicológico, acoso psicológico en el trabajo, psicoterror laboral, violencia psicológica, acoso moral o *mobbing*. *Lan Harremanak. Revista de Relaciones Laborales*, 7, 15-23.
- American Psychiatric Association. (2014). *Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales* (DSM-5). Madrid, España: Panamericana.
- Amor, P.J., Echeburúa E., & Carrasco, M.A. (2010). Psicología forense y Derecho penal (2): daño psicológico en las víctimas de delitos violentos. En B. García Rodríguez, M. A. Carrasco y A. Serrano (Eds.), *Psicología forense* (Vol. 2) (pp. 87-116). Madrid: Sanz y Torres.
- An, Y., & Kang, J. (2016). Relationship between organizational culture and workplace bullying among Korean nurses. *Asian Nursing Research*, 10(3), 234–239.
- Anderson, C. A., & Bushman, B. J. (2002). Human aggression. *Annual review of psychology*, 53(1), 27-51.
- Anderson, C. A., Anderson, K. B. and Deuser, W. E. (1996) Examining an affective aggression framework: Weapon and temperature effects on aggressive thoughts, affect, and attitudes. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 22, 366–376.
- Andrés-Pueyo, A., & Echeburúa, E. (2010). Valoración del riesgo de violencia: instrumentos disponibles e indicaciones de aplicación. *Psicothema*, 22(3), 403-409.
- Antonovsky, A. (1987). *Unraveling the mystery of health: HOW people manage stress and stay well*. Francisco: Jossey-Bass

- Aquino, K. (2000). Structural and individual determinants of workplace victimization: The effects of hierarchical status and conflict management style. *Journal of Management*, 26(2), 171-193.
- Aquino, K., & Lamertz, K. (2004). A relational model of workplace victimization: social roles and patterns of victimization in dyadic relationships. *Journal of Applied Psychology*, 89(6), 1023.
- Aragón, N., Bragado, M. C. y Carrasco, I. (2000). Fiabilidad y estructura factorial del Inventario Breve de Síntomas (BSI) en adultos. *Psicología Conductual*, 8 (1), 42-55.
- Arbolés, H. I. (2014). *Acoso moral en el trabajo y su tutela preventiva*. Editorial Bomarzo.
- Archer, D. (1999). Exploring ‘bullying’ culture in the para-military organization. *International Journal of Manpower*, 20(1/2), 94–105.
- Archer, D. (1999). Exploring bullying culture in the paramilitary organization. *International Journal of Manpower*, 20, 94-105.
- Arenas, A., Giorgi, G., Montani, F., Mancuso, S., Perez, J. F., Mucci, N., & Arcangeli, G. (2015). Workplace bullying in a sample of Italian and Spanish employees and its relationship with job satisfaction, and psychological well-being. *Frontiers in psychology*, 6, 1912.
- Arroyuelo, O. (2002). La violencia psicológica en el lugar de trabajo en el marco de la Unión Europea. *Lan Harremanak. Revista de Relaciones Laborales*, 7, 279-296.
- Ashforth, B. (1994). Petty tyranny in organizations. *Human relations*, 47(7), 755-778.
- Astrauskaite, M., Notelaers, G., Medisauskaite, A., & Kern, R. M. (2015). Workplace harassment: Detering role of transformational leadership and core job characteristics. *Scandinavian Journal of Management*, 31(1), 121-135.
- Ato, M., & Vallejo, G. (2011). Los efectos de terceras variables en la investigación psicológica. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 27(2), 550-561.

- Attell, B. K., Brown, K. K., & Treiber, L. A. (2017). Workplace bullying, perceived job stressors, and psychological distress: Gender and race differences in the stress process. *Social science research*, 65, 210-221.
- Avey, J. B., Reichard, R. J., Luthans, F., & Mhatre, K. H. (2011). Meta-analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviors, and performance. *Human resource development quarterly*, 22(2), 127-152.
- Ávila-Toscano, J., Gómez, L. y Montiel, M. (2010). Características demográficas y laborales asociadas al Síndrome de Burnout en profesionales de la salud. *Pensamiento Psicológico*, 8 (12), 39-52.
- Baca, E., Echeburúa, E. y Tamarit, J. M<sup>a</sup>. (2006). *Manual de victimología*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Báguena, M. J., Toldos, M. P., Beleña, M. A., Martínez, D., Díaz, A., Amigó, S., & Roldán, C. (2010). An analysis of the work harassment scale (WHS) with victims of bullying at work. *Indirect and Direct Aggression*, 307-318.
- Baguena, M., Belena, M., de la Paz Toldos, M., & Martínez, D. (2011). Psychological harassment in the workplace: Methods of evaluation and prevalence. *The Open Criminology Journal*, 4(1), 102-108.
- Baillien, E., & De Witte, H. (2009). Why is organizational change related to workplace bullying? Role conflict and job insecurity as mediators. *Economic and Industrial Democracy*, 30(3), 348-371.
- Baillien, E., Escartín, J., Gross, C., & Zapf, D. (2017). Towards a conceptual and empirical differentiation between workplace bullying and interpersonal conflict. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 26(6), 870-881.
- Baillien, E., Neyens, I., & De Witte, H. (2008). Organizational, team related and job related risk factors for workplace bullying, violence and sexual harassment in the workplace:

A qualitative study. *International Journal of Organisational Behaviour*, 13(2), 132-146.

- Baillien, E., Neyens, I., De Witte, H., & De Cuyper, N. (2009). A qualitative study on the development of workplace bullying: Towards a three way model. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 19(1), 1-16.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I. (2014). Burnout and work engagement: The JD–R approach. *Annu.Rev.Organ. Psyvho. Organ. Behav*, 1, 389-411.
- Balducci, C., Cecchin, M., & Fraccaroli, F. (2012). The impact of role stressors on workplace bullying in both victims and perpetrators, controlling for personal vulnerability factors: A longitudinal analysis. *Work & Stress*, 26(3), 195-212.
- Balducci, C., Fraccaroli, F., & Schaufeli, W. B. (2011). Workplace bullying and its relation with work characteristics, personality, and post-traumatic stress symptoms: An integrated model. *Anxiety, Stress & Coping*, 24(5), 499-513.
- Barling, J., Dupré, K. E., & Kelloway, E. K. (2009). Predicting workplace aggression and violence. *Anual review of psychology*, 60, 671-692.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of personality and social psychology*, 51(6), 1173.
- Baumeister, R. F., Heatherton, T. F., & Tice, D. M. (1993). When ego threats lead to self-regulation failure: Negative consequences of high self-esteem. *Journal of personality and social psychology*, 64(1), 141.
- Baumeister, R. F., Smart, L., & Boden, J. M. (1996). Relation of threatened egotism to violence and aggression: The dark side of high self-esteem. *Psychological review*, 103(1),5.

- Baumeister, R. F., Stillwell, A., & Wotman, S. R. (1990). Victim and perpetrator accounts of interpersonal conflict: Autobiographical narratives about anger. *Journal of personality and social psychology*, 59(5), 994.
- Beale, D., & Hoel, H. (2011). Workplace bullying and the employment relationship: exploring questions of prevention, control and context. *Work, employment and society*, 25(1), 5-18.
- Beck, A. T., Steer, R. A., Ball, R., & Ranieri, W. F. (1996). Comparison of Beck Depression Inventory-I and -II in psychiatric outpatients. *Journal of Personality Assessment*, 67, 588-597.
- Begley, T. M. (1998). Coping strategies as predictors of employee distress and turnover after an organizational consolidation: A longitudinal analysis. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 71(4), 305-329.
- Ben-Porath, Y. S., & Tellegen, A. (2008). *MMPI-2-RF: Manual for administration, scoring and interpretation*. University of Minnesota Press.
- Bergeron, N., & Schneider, B. H. (2005). Explaining cross-national differences in peer-directed aggression: A quantitative synthesis. *Aggressive Behavior: Official Journal of the International Society for Research on Aggression*, 31(2), 116-137.
- Bernstein, C., & Trimm, L. (2016). The impact of workplace bullying on individual wellbeing: The moderating role of coping. *SA Journal of Human Resource Management*, 14(1), a792. [https:// doi.org/10.4102/sajhrm.v14i1.792](https://doi.org/10.4102/sajhrm.v14i1.792).
- Berthelsen M, Skogstad A, Lau B, Einarsen S (2011) Do they stay or do they go? A longitudinal study of intentions to leave and exclusion from working life among targets of workplace bullying. *International Journal Manpower* 32(2):178–193. doi:10.1108/014377211111130198.

- Bestratén, M. y Castillo, F. (2017). *Nota Técnica Preventiva (NTP) n° 1096. Liderazgo, conflicto y condiciones de trabajo: el análisis*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Bianchi, R., Schonfeld, I. S., & Laurent, E. (2019). Burnout: Moving beyond the status quo. *International journal of stress management*, 26(1), 36.
- Billings, A. G., & Moos, R. H. (1984). Coping, stress, and social resources among adults with unipolar depression. *Journal of personality and social psychology*, 46(4), 877.
- Björkqvist, K. (1992), ``Trakassering förekommer bland anställda vid Abo Akademia", (``Harassment occurs among employees at Abo Academy"), *Meddelande fran Abo Akademi*, Vol. 9, pp. 14-17.
- Björkqvist, K., Österman, K. y Hjelt-Bäck, M. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behavior*, 20, 173-184.
- Boada, J., de Diego Vallejo, R., Tomás, E. A., & Rodríguez, M. Á. M. (2005). El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales. *Psicothema*, 17(2), 212-218.
- Boada-Grau, J., De Diego, R. y Vigil-Colet, A. (2003). Mobbing: análisis de las propiedades psicométricas y estructura factorial de cuatro escalas (MOBB-90, MobbCF-21, MobbCF-15 y MobbCS-28). *Revista de Encuentros de Psicología Social*, 1, 26-31.
- Boada-Grau, J., Pastor-Mallo, E., Gil-Ripoll, C., Vigil-Colet, A., & Agulló, E. (2013). Escalas Breves sobre Mobbing (MOBB-10 y CONSE-10): Estructuras factoriales y primera aproximación al estudio de su fiabilidad y validez. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 32(1), 53-73.
- Bolger, N., & Zuckerman, A. (1995). A framework for studying personality in the stress process. *Journal of personality and social psychology*, 69(5), 890.

- Boniol, M., McIsaac, M., Xu, L., Wuliji, T., Diallo, K., & Campbell, J. (2019). *Gender equity in the health workforce: analysis of 104 countries*. Working paper 1. World Health Organization, Geneva.
- Bonyng, E. R. (1993). Unidimensionality of SCL-90-R scales in adult and adolescent crisis samples. *Journal of Clinical Psychology*, 49(2), 212-215.
- Borrás L. (2002). El mobbing o acoso moral en el trabajo. *Psicopatología Clínica Legal y Forense* 2, 113–120.
- Bowling, N. A., & Beehr, T. A. (2006). Workplace harassment from the victim's perspective: a theoretical model and meta-analysis. *Journal of applied psychology*, 91(5), 998.
- Branch, S., Ramsay, S., & Barker, M. (2013). Workplace bullying, mobbing and general harassment: A review. *International Journal of Management Reviews*, 15(3), 280-299.
- Brodsky, C. M. (1976). *The harassed worker*. DC Heath & Co.
- Brophy, C. J., Norvell, N. K., & Kiluk, D. J. (1988). An examination of the factor structure and convergent and discriminant validity of the SCL-90R in an outpatient clinic population. *Journal of Personality Assessment*, 52(2), 334-340.
- Buendía, J. (2003): Riesgos psicosociales en la Universidad: El síndrome de “burnout” y el “mobbing”. *La Mutua: Revista técnica de salud laboral y prevención*, 9, 5-19.
- Bukspan, E. (2004). Bullying at work in France. *British Journal of Guidance & Counselling*, 32(3), 397-406.
- Bunge, M. (1988). *La ciencia, su método y su filosofía*. Buenos Aires: Siglo XX.
- Butterworth, P., Leach, L.S. y Kiely, K.M. (2015). Why it's important for it to stop: Examining the mental health correlates of bullying and ill-treatment at work in a cohort study. *Australian & New Zealand Journal of Psychiatry*, 50(11), 1085-1095.
- Byrne B. M. (2001). *Structural Equation Modeling with Amos: Basic Concepts, Applications and Programming*. Mahwah, NJ: Erlbaum.



- Caamaño, E., & Ugarte, J. (2014). El acoso laboral: tutela y prueba de la lesión de los derechos fundamentales. *Iut et Praxis*, 20 (1), 67-90.
- Cabaco, A. S. (1995). *Indicadores de riesgo en salud mental y estrategias de prevención*. Salamanca: UPSA.
- Caballo, V. (2002). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo XXI de España.
- Cakirpaloglu, P., Smahaj, J., Cakirpaloglu, S.D. y Zielina, M. (2017). Bullying at work: Reliability and validity of the Czech version of the negative acts questionnaire-revised. *Ceskoslovenka Psychologie*, 61(6), 546-558.
- Camacho-Ramírez, A. (2018). *Acoso laboral o mobbing*. Bogotá: Universidad de Rosario.
- Cappuccio, F. P., Cooper, D., D'Elia, L., Strazzullo, P., & Miller, M. A. (2011). Sleep duration predicts cardiovascular outcomes: a systematic review and meta-analysis of prospective studies. *European heart journal*, 32(12), 1484-1492.
- Cappuccio, F. P., D'Elia, L., Strazzullo, P., & Miller, M. A. (2010). Quantity and quality of sleep and incidence of type 2 diabetes: a systematic review and meta-analysis. *Diabetes care*, 33(2), 414-420.
- Carbajal-Orozco, J.G. y Dávila-Londoño, C.A. (2013). Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia. *Cuadernos de Administración*, 29 (49), 95-106.
- Carbonell, E. J., Gimeno, M. A., & Mejías, A. (2008). *El acoso laboral, antes llamado mobbing*. Valencia. Tirant lo Blanch.
- Carnero, M., & Martínez, B. (2012). Mobbing and workers' health: empirical analysis for Spain. *International Journal of Manpower*, 33(3), 322-339.
- Carnero, M.A. y Martínez, B. (2005). *Economic and health consequences of the initial stage of mobbing: the Spanish case*, XXX Simposio de Análisis Económico, Universidad de

[http://www.webmeets.com/files/papers/SAE/2005/104/CM05\\_june05.pdf](http://www.webmeets.com/files/papers/SAE/2005/104/CM05_june05.pdf)

- Carrasco, M. C. (2006). El concepto jurídico de acoso moral en el trabajo. In *Acoso moral en el trabajo: Concepto, prevención, tutela procesal y reparación de daños* (pp. 41-94). Thomson Reuters Aranzadi.
- Carretero, N., & Luciano, J. V. (2013). Prevalence and incidence of workplace bullying among Spanish employees working with people with intellectual disability. *Disability and health Journal*, 6(4), 405-409.
- Carrión, M., López, L. y Pando, M. (2007). *Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo IVAPT-E-R*. Barcelona: Asociación de Expertos en Psicología Aplicada.
- Carroll, T. L., & Lauzier, M. (2014). Workplace bullying and job satisfaction: The buffering effect of social support. *Universal Journal of Psychology*, 2(2), 81-89.
- Carter, M., Thompson, N., Crampton, P., Morrow, G., Burford, B., Gray, C., & Illing, J. (2013). Workplace bullying in the UK NHS: a questionnaire and interview study on prevalence, impact and barriers to reporting. *BMJ open*, 3(6).
- Carver, C. S. (1997). You want to measure coping but your protocol's too long: Consider the Brief COPE. *International Journal of Behavioral Medicine*, 4, 92- 100.
- Carver, C. S., & Connor-Smith, J. (2010). Personality and coping. *Annual review of psychology*, 61, 679-704.
- Carver, C. S., & Scheier, M. F. (1994). Situational coping and coping dispositions in a stressful transaction. *Journal of personality and social psychology*, 66(1), 184.
- Carver, C. S., Scheier, M. F., & Weintraub, J. K. (1989). Assessing coping strategies: a theoretically based approach. *Journal of personality and social psychology*, 56(2), 267.

- Cassidy, T., McLaughlin, M., & McDowell, E. (2014). Bullying and health at work: The mediating roles of psychological capital and social support. *Work & Stress*, 28(3), 255-269.
- Castillo, J. A., & Cubillos, Á. P. (2012). La violencia en las transformaciones de los sistemas de trabajo en Colombia. *Revista de Salud Pública*, 14, 84-97.
- Castro, C.R. (2014). *O que você precisa saber sobre o assédio moral nas relações de emprego* (2º ed.). São Paulo:LTR.
- Catalyst (2019). Woman in the workforce-Europe: Quik take (January 9, 2019). Retrieved from [www.catalyst.org/research/women-in-the-workforce-europe/;5.9.2019](http://www.catalyst.org/research/women-in-the-workforce-europe/;5.9.2019).
- Cattell, R., Russell, M., Karol, D., Cattell, A., & Cattell, H. (2011). *16PF-5, Cuestionario factorial de personalidad*. Pittsburg: TEA Ediciones, SA.
- Chambers, C. N., Frampton, C. M., McKee, M., & Barclay, M. (2018). ‘It feels like being trapped in an abusive relationship’: bullying prevalence and consequences in the New Zealand senior medical workforce: a cross-sectional study. *BMJ open*, 8(3).
- Chappell, D. & Rogers, K. (2004). *Prevención y respuesta a la violencia en el trabajo. Informes OIT*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Chappell, D., & Di Martino, V. (2006). *Violence at work*. International Labour Organization. Geneve.
- Chatziioannidis, I., Bascialla, F. G., Chatzivalsama, P., Vouzas, F., & Mitsiakos, G. (2018). Prevalence, causes and mental health impact of workplace bullying in the Neonatal Intensive Care Unit environment. *BMJ open*, 8(2).
- Ciby, M., & Raya, R. P. (2015). Workplace bullying: A review of the defining features, measurement methods and prevalence across continents. *IIM Kozhikode Society & Management Review*, 4(1), 38-47.

- Clausen, T., Hansen, J. V., Høgh, A., Garde, A. H., Persson, R., Conway, P. M., Grynderup, M., Hansen, A.M. y Rugulies, R. (2016). Exposure to negative acts and risk of turnover: a study of a register-based outcome among employees in three occupational groups. *International archives of occupational and environmental health*, 89(8), 1269-1278.
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological bulletin*, 98(2), 310.
- Cole, M. S., Shipp, A. J., & Taylor, S. G. (2016). Viewing the interpersonal mistreatment literature through a temporal lens. *Organizational Psychology Review*, 6(3), 273-302.
- Colligan, T. W., & Higgins, E. M. (2006). Workplace stress: Etiology and consequences. *Journal of workplace behavioral health*, 21(2), 89-97.
- Conesa, J. y Sanahuja, M. (2002). Acoso moral en el trabajo: tratamiento jurídico. *Actualidad Laboral*, 30, 639-658.
- Conway, P. M., Høgh, A., Balducci, C., & Ebbesen, D. K. (2018a). Workplace bullying and mental health. In P. D'Cruz, E. Noronha, G. Notelaers, & C. Rayner (Eds.), *Pathways of job-related negative behaviour Emotional Abuse and Harassment*. Singapore: Springer
- Conway, P. M., Høgh, A., Nabe-Nielsen, K., Grynderup, M. B., Mikkelsen, E. G., Persson, R., Rugulies, R., Bonde, J.P.E., Francioli, L. y Hansen, Å. M. (2018). Optimal cut-off points for the Short-Negative Act Questionnaire and their association with depressive symptoms and diagnosis of depression. *Annals of Work Exposures and Health*, 62(3), 281–294.
- Cooper-Thomas, H. D., Gardner, D., O'Driscoll, M., Catley, B., Bentley, T., & Trenberth, L. (2013). Neutralizing workplace bullying: The buffering effects of contextual factors.

*Journal of Managerial Psychology*, 28(4), 384–407. <https://doi.org/10.1108/JMP-12-2012-0399>.

Correa-Carrasco, M. (2019). *Acoso Laboral: Regulación jurídica y práctica aplicativa*. Valencia: Tirant lo Blanch.

Cortina, L. M. (2008). Unseen injustice: Incivility as modern discrimination in organizations. *Academy of management review*, 33(1), 55-75.

Cortina, L. M., & Berdahl, J. L. (2008). Sexual harassment in organizations: A decade of research in review. *Handbook of organizational behavior*, 1, 469-497.

Cortina, L. M., Kabat-Farr, D., Leskinen, E. A., Huerta, M., & Magley, V. J. (2013). Selective incivility as modern discrimination in organizations: Evidence and impact. *Journal of management*, 39(6), 1579-1605.

Cortina, L. M., Lonsway, K., Magley, V., Freeman, L., Collinsworth, L., Hunter, M., & Fitzgerald, L. (2002). What's gender got to do with it? Incivility in the federal courts. *Law and Social Inquiry*, 27(2), 235–270. <https://doi.org/10.1111/j.1747-4469.2002.tb00804.x>.

Costa, P. T. y McCrae, R. R. (2008). The revised neo personality inventory (neo-pi-r). *The SAGE handbook of personality theory and assessment*, 2, 179-198.

Couto, M.T. y Lawoko, S. (2011). Burnout, workplace violence and social support among drivers and conductors in the road passenger transport sector in Maputo City, Mozambique. *Journal of Occupational Health*, 53(3): 214-21.

Cowie, H., Naylor, P., Rivers, I., Smith, P. K. & Pereira, B. (2002). Measuring workplace bullying. *Aggression and Violent Behavior*, 7, 33-51. doi.org/10.1016/S1359-1789(00)00034-3

Coyne, I., Seigne, E., & Randall, P. (2000). Predicting workplace victim status from personality. *European journal of work and organizational psychology*, 9(3), 335-349.

- Crespo, M. y Cruzado, J. A. (1997). La evaluación del afrontamiento: adaptación española del cuestionario COPE con una muestra de estudiantes universitarios. *Análisis y Modificación de Conducta*, 23 (92), 797-830.
- Crespo, M., López, J., & Gómez, M. (2003). Cope Abreviado. *Estrés*, 98-99.
- Crothers, L. M., Lipinski, J., & Minutolo, M. C. (2009). Cliques, rumors, and gossip by the water cooler: Female bullying in the workplace. *The Psychologist-Manager Journal*, 12(2), 97-110.
- Cyr, J. J., & Atkinson, L. (1986). Selection of the appropriate number of factors: A case of questionable dimensions. *Psychological reports*, 58(1), 251-256.
- D'Cruz, P., & Noronha, E. (2010). The exit coping response to workplace bullying: The contribution of inclusivist and exclusivist HRM strategies. *Employee Relations*, 32(2), 102–120.
- D'Cruz, P., Paull, M., Omari, M., & Guneri-Cangarli, B. (2016). Target experiences of workplace bullying: insights from Australia, India and Turkey. *Employee Relations*.38 No. 5, pp. 805-823.
- da Silva-João, A. L., & Saldanha-Portelada, A. F. (2016). Mobbing and its impact on interpersonal relationships at the workplace. *Journal of Interpersonal Violence*. <https://doi.org/10.1177/0886260516662850>.
- Daubert, V. (1993). Merrell dow pharmaceuticals. *United States*, 509.
- Davenport, N., Schwartz, R.D., y Elliott, G.P. (2002): *Mobbing. Emotional abuse in the American Workplace*. Ames, IO: Civil Society Publishing.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2008). Self-determination theory: A macrotheory of human motivation, development, and health. *Canadian psychology/Psychologie canadienne*, 49(3), 182.

- Dehue, F., Bolman, C., Völlink, T., & Pouwelse, M. (2012). Coping with bullying at work and health related problems. *International Journal of Stress Management*, 19(3), 175–197.  
[https:// doi.org/10.1037/a0028969](https://doi.org/10.1037/a0028969).
- Del Prette, Z. A. P., & Del Prette, A. (2008). Um sistema de categorias de habilidades sociais educativas. *Paidéia (Ribeirão Preto)*, 18(41), 517-530.
- Demir, D., Rodwell, J., & Flower, R. (2013). Workplace bullying among allied health professionals: prevalence, causes and consequences. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 51(4), 392-405.
- Derogatis, L. R. (1983). *SCL-90-R. Administration, scoring and procedures manual*. Baltimore: Clinical Psychometric Research.
- Derogatis, L. R. (2002). *SCL-90-R. Cuestionario de 90 síntomas. Manual*. Madrid: TEA Ediciones.
- Derogatis, L. R., & Melisaratos, N. (1983). The brief symptom inventory: an introductory report. *Psychological medicine*, 13(3), 595-605.
- Desrumaux, P., Jeoffrion, C., Bouterfas, N., De Bosscher, S., & Boudenghan, M. C. (2018). Workplace bullying: How do bystanders' emotions and the type of bullying influence their willingness to help?. *Nordic Psychology*, 70(4), 259-277.
- Dewe, P. (2000). Measures of coping with stress at work: a review and critique. En P. Dewe, M. Leiter y T. Cox (Eds.), *Coping, Health and Organizations*. New York: Taylor and Francis.
- Dewe, P. J., O'Driscoll, M. P., & Cooper, C. (2010). *Coping with work stress: A review and critique*. John Wiley & Sons.
- Díaz-Cano, L. (2003). *El efecto amortiguador de las estrategias de afrontamiento y del apoyo social frente a la depresión ante situaciones de estrés*. Diploma de Estudios Avanzados. Universidad Complutense de Madrid. Madrid.

- Dick, G., & Rayner, C. (2004). *The hidden bullied: An empirical comparison of the harassed that refuse to self-label themselves as bullied and the self-labeled bullied*. Working Paper Series, University of Kent.
- Difazio, R. L., Vessey, J. A., Buchko, O. A., Chetverikov, D. V., Sarkisova, V. A., & Djurkovic, N., McCormack, D., & Casimir, G. (2005). The behavioral reactions of victims to different types of workplace bullying. *International Journal of Organization Theory & Behavior (PrAcademics Press)*, 8(4).
- Dujo, V. (2017). Mobbing: victimología y repercusiones forenses. En Arce, R. (Presidencia). *X congreso Internacional de Psicología Jurídica y Forense*. Sociedad Española de Psicología Jurídica y Forense. Sevilla.
- Dujo, V. (en prensa). Estudio de caso: Trastorno de estrés postraumático y capacidades parentales en una víctima de violencia de género. *Psicopatología, clínica legal y forense*.
- Dujo, V., González-Trijueque D., Graña, J.L., y Andreu, J.M. (2020). A Psychometric Study of a Spanish Version of the Negative Acts Questionnaire-Revised: Confirmatory Factor Analysis. *Front. Psychol.* 11:1856.
- Dujo, V., González-Trijueque, D., y García-López, E. (2019). Violencia Sexual, Física y Psicológica en el trabajo. En García-López, E. (Ed.), *Psicopatología de la Violencia: Aspectos jurídicos y evaluación criminológica*. Ciudad de México: Manual Moderno, 266–309.
- Durleux, A. (1999): *L'entreprise barbare*. París: Albin Michel.
- Echeburúa, E. (2004). *Superar un trauma. El tratamiento de las víctimas de sucesos violentos*. Madrid: Pirámide.



- Echeburúa, E., Amor, P. J. y De Corral, P. (2006). Asistencia psicológica postraumática. En E. Baca, E. Echeburúa y J. M. Tamarit Eds.), *Manual de Victimología* (pp. 285-306). Valencia: Tirant lo Blanch.
- Echeburúa, E., Corral, P. D., & Amor, P. J. (2002). Evaluación del daño psicológico en las víctimas de delitos violentos. *Psicothema*, 14(1), 139-146.
- Echeburúa, E., De Corral, P. y Amor, P. J. (2004). Evaluación del daño psicológico en las víctimas de delitos violentos. *Psicopatología Clínica, Legal y Forense*, 4, 227-244.
- Echeburúa, E., Muñoz, J. M. y Loinaz, I. (2011). La evaluación psicológica forense frente a la evaluación clínica: propuestas y retos de futuro. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 11(1), 141-159.
- Ege, H. (1996). *Mobbing: che cos'è il terrorismo psicologico sul posto di lavoro* [Mobbing: What is this psychological terrorism in the workplace?]. Bologna: Pitagora Editrice.
- Ege, H. (2002). *La valutazione peritale del danno da mobbing*. Milano: Giuffré Editore.
- Ege, H. (2010) Different typologies of workplace conflict and their connections with post traumatic embitterment disorder (PTED). *Health* 2, 234–236.
- Ege, H., & Spaltro, E. (1998). *I numeri del mobbing: la prima ricerca italiana*. Pitagora Editrice.
- Eguchi, H., Wada, K., & Smith, D. R. (2016). Recognition, compensation, and prevention of karoshi, or death due to overwork. *Journal Occupational Environment Medicine*, 58, 313-4.
- Einarsen (2000). Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behaviour*, 4, 371-401.
- Einarsen, S. (1996). *Bullying and harassment at work: Epidemiological and psychosocial aspects*. PhD thesis, University of Bergen: Department of Psychosocial Science.

- Einarsen, S. V., Hoel, H., Zapf, D., y Cooper, C. (2020). The concept of bullying and harassment at work: the European tradition. En S.V.Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, y C.L. Cooper, (Eds.). *Bullying and harassment in the workplace: Theory, research, and practice* (3rd ed., pp. 3-54). Boca Raton: CRC Press
- Einarsen, S. y Raknes, B. I. (1997). Harassment at work and victimization of men. *Violence and Victims*, 12, 247-263. <https://doi.org/10.1891/0886-6708.12.3.247>
- Einarsen, S., & Hetland, J. (2016, April). *Another look at the role of gender in workplace bullying: A representative study of exposure and reactions to workplace bullying in gender-dominated and gender-balanced occupations*. Paper presented at the 10th Congress of the International Association of Workplace Bullying and Harassment, Auckland.
- Einarsen, S., & Nielsen, M. B. (2015). Workplace bullying as an antecedent of mental health problems: a five-year prospective and representative study. *International archives of occupational and environmental health*, 88(2), 131-142.
- Einarsen, S., & Skogstad, A. (1996). Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organizations. *European journal of work and organizational psychology*, 5(2), 185-201.
- Einarsen, S., Aasland, M. S., & Skogstad, A. (2007). Destructive leadership behaviour: A definition and conceptual model. *The Leadership Quarterly*, 18(3), 207-216.
- Einarsen, S., Hoel, H., & Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. *Work & stress*, 23(1), 24-44.
- Einarsen, S., Raknes, B. R. I., & Matthiesen, S. B. (1994). Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: An exploratory study. *European journal of work and organizational psychology*, 4(4), 381-401.

- Einarsen, S., Skogstad, A., Rørvik, E., Lande, Å. B., & Nielsen, M. B. (2016). Climate for conflict management, exposure to workplace bullying and work engagement: a moderated mediation analysis. *The International Journal of Human Resource Management*, 29(3), 549-570.
- Einarsen, S.; Hoel, H.; Zapf, D.; Cooper, C.L. (2003). The concept of Bullying at work: The European tradition. In *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice*; Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., Cooper, C., Eds.; Taylor and Francis: London, UK, pp. 1–30
- Einarsen, S.V. (1999). The nature and causes of bullying. *International Journal of Manpower*, 20, 16-27
- Einarssen, S. y Raknes, B. I. (1991) *Mobbing I Arbeitslivet. En undersokelse av forekomst og helsemessige konsekvenser av mobbing pa norske arbeidsplasser*, FASH Universitetet i Bergen, Bergen
- El Ghaziri, M., Storr, C. L., Simons, S. R., Trinkoff, A. M., McPhaul, K. M., London, M., Johnson, J.V., & Lipscomb, J. (2019). Comparative psychometric review of the Negative Acts Questionnaire-Revised in a unionized US public sector workforce. *Work*, 62(1), 161-171.
- Elias, R. (1986). *The politics of victimization: Victims, victimology, and human rights*. New York: Oxford University Press.
- Eriksen, T. L. M., Hogh, A., & Hansen, Å. M. (2016). Long-term consequences of workplace bullying on sickness absence. *Labour Economics*, 43, 129-150.
- Eriksen, W., & Einarsen, S. (2004). Gender minority as a risk factor of exposure to bullying at work: The case of male assistant nurses. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 13(4), 473-492.

- Esbec, E. (2000). El psicólogo forense en el proceso penal. Evaluación psicológica de la víctima. En E. Esbec y G. Gómez-Jarabo (Eds.), *Psicología forense y tratado jurídicolegal de la discapacidad* (pp. 153-217). Madrid: Edisofer.
- Escartín, J., Ceja, L., Navarro, J. y Zapf, D. (2013b). Modeling workplace bullying using catastrophe theory. *Nonlinear Dynamics, Psychology, and Life Sciences*, 17(4), 493-515.
- Escartín, J., Monzani, L., Leong, F., & Rodríguez-Carballeira, Á. (2017). A reduced form of the Workplace Bullying Scale—the EAPA-TR: A useful instrument for daily diary and experience sampling studies. *Work & Stress*, 31(1), 42-62.  
<https://doi.org/10.1080/02678373.2017.1295113>
- Escartín, J., Rodríguez-Carballeira, Á., Gómez-Benito, J., & Zapf, D. (2010). Development and validation of the workplace bullying scale EAPA-T. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 10(3), 519-539.
- Escartín, J., Rodríguez-Carballeira, A., Zapf, D. (2012). *Mobbing: Acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Editorial Síntesis
- Escartín, J., Ullrich, J., Zapf, D., Schlüter, E., & van Dick, R. (2013a). Individual-and group-level effects of social identification on workplace bullying. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22(2), 182-193.
- Escartín, J., Zapf, D., Arrieta, C. y Rodríguez-Carballeira, A. (2011). Worker's perception of workplace bullying: A cross-cultural study. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20 (2), 178-205.
- Escudero, J. F. y Poyatos, G. (2004). *Mobbing: Análisis multidisciplinar y estrategia legal*. Barcelona: Bosch.

- Esfahani, A. N., & Shahbazi, G. (2014). Workplace bullying in nursing: The case of Azerbaijan province, Iran. *Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research*, 19(4), 409.
- EU-OSHA (2014). *La estimación del coste del estrés y los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo: Observatorio Europeo de Riesgos Revisión Bibliográfica*. Agencia Europea para la Seguridad y Salud del Trabajo. Luxemburgo.
- Eurofound (2017). *Sixth European Working Conditions Survey-Overview report (2017 update)*. Publications Oficial of The European Union. Luxemburg.
- Evans, D. (2017). Categorizing the magnitude and frequency of exposure to uncivil behaviors: A new approach for more meaningful interventions. *Journal of Nursing Scholarship*, 49(2), 214–222.
- Fadda, S., Giorgi, G., Muñoz, J. L. B., Justicia, F. J., & Solinas, G. (2015). Do negative acts in Italian academia have a quadratic relationship with determinants of health? *International Journal of Educational Management* 29(2), 158-166.
- Fanti, K. A., Demetriou, A. G., & Hawa, V. V. (2012). A longitudinal study of cyberbullying: Examining riskand protective factors. *European Journal of Developmental Psychology*, 9(2), 168-181.
- Fernández, D. y Llorens, C. (2002). *Acoso Moral (mobbing): Una dimensión del Riesgo psicosocial*. URL: <http://www.ccoo.es/istas>.
- Fernández-Ballesteros, R. (Dir.) (2007): *Evaluación psicológica. Conceptos, métodos y estudio de casos*. Madrid: Pirámide.
- Ferrando, P. J., & Lorenzo-Seva, U. (2018). Assessing the quality and appropriateness of factor solutions and factor score estimates in exploratory item factor analysis. *Educational and Psychological Measurement*, 78(5), 762-780.

- Fevre, R., Nichols, T., Prior, L. & Rutherford, I. (2009). *Fair treatment at work report: Findings from the 2008 survey*. Employment Relations Research Series No, 103. Department of Business, Innovation and Skills, London.
- Fevre, R., Robinson, A., Jones, T. and Lewis, D. (2010). Researching workplace bullying: the benefits of taking an integrated approach. *International Journal of Social Research Methodology*, 13, pp. 71–85.
- Fidalgo, A. M. y Piñuel, I. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Psicothema*, 16(4), 615-624.
- Fidalgo, M., Gallego, &., Ferrer, R., Nogareda, C., Pérez-Zambrana, G. & García-Maciá, R. (2009). *Nota técnica preventiva (NTP) 854. Acoso psicológico en el trabajo: definición*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Field, T. (1996). *Bully in sight. How to predict, resist, challenge and combat workplace bullying*. Oxford: Success unlimited.
- Figueiredo-Ferraz, H., Gil-Monte, P. R., & Olivares-Faúndez, V. E. (2015). Influence of mobbing (workplace bullying) on depressive symptoms: A longitudinal study among employees working with people with intellectual disabilities. *Journal of Intellectual Disability Research*, 59(1), 39–47.
- Fiori, M., Krings, F., Kleinlogel, E., & Reich, T. (2016). Whose side are you on? Exploring the role of perspective taking on third-party's reactions to workplace deviance. *Basic and Applied Social Psychology*, 38(6): 318-336.
- Fisher, R. P., & Geiselman, R. E. (1992). *Memory enhancing techniques for investigative interviewing: The cognitive interview*. Charles C Thomas Publisher.
- Folger, R., 2001. Fairness as deonance. In S. Gilliland, D. D. Steiner, & D. P. Skarlicki (Eds.), *Research in social issues in management: 3-31*. Greenwich, CT: Information Age.

- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1980). An analysis of coping in a middle-aged community sample. *Journal of health and social behavior*, 219-239.
- Fornés, J. (2003). Acoso psicológico en el mundo laboral. Responsabilidades y control. *Interpsiquis 2003. 4º Congreso virtual de Psiquiatría*.
- Fornés, J., Martínez-Abascal, M.A. y García, G. (2008). Análisis factorial del Cuestionario de Hostigamiento Psicológico en el Trabajo en profesionales de Enfermería. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 8, 267-283.
- Fornés, J., Reynés, J. y Sureda, C. (2004). Hostigamiento psicológico (mobbing) en enfermería. Un estudio piloto. *Rol de Enfermería*, 27, 568-576.
- Forssell, R. (2016). Exploring cyberbullying and face-to-face bullying in working life – Prevalence, targets and expressions. *Computers in Human Behavior*, 58, 454–460.
- Frese, M. y Zapf (1988). Methodological issues in the study of work stress: Objective vs. subjective measurement of work stress and the question of longitudinal studies. In C.L. Cooper and R. Payne (eds.), *Causes, coping, and consequences of stress at work* (pp.375-411). Chichester: Wiley.
- Fullerton, L., Oglesbee, S., Weiss, S. J., Ernst, A. A., & Mesic, V. (2018). Assessing the prevalence and predictors of bullying among emergency medical service providers. *Prehospital Emergency Care*, 23(1), 9–14.
- Galanaki, E., & Papalexandris, N. (2013). Measuring workplace bullying in organisations. *The International Journal of Human Resource Management*, 24(11), 2107-2130.
- Gamian-Wilk, M., Bjorkelo, B., & Madeja-Bien, K. (2017, December). Coping strategies to exposure to workplace bullying. In *Forum Oświatowe* (Vol. 29, No. 2 (58), pp. 79-94
- Gandolfo, R. (1995). MMPI-2 profiles of worker's compensation claimants who present with complaints of harassment. *Journal of clinical psychology*, 51(5), 711-715.

- Gardner, D., O'Driscoll, M., Cooper-Thomas, H. D., Roche, M., Bentley, T., Catley, B., Tea, S.T.T., & Trenberth, L. (2016). Predictors of workplace bullying and cyber-bullying in New Zealand. *International journal of environmental research and public health*, 13(5), 448.
- Giga, S., Hoel, H. y Lewis, D. (2008). *The costs of workplace bullying: a report and review for the dignity at work partnership*. Disponible en: [http://www.unitetheunion.org/resources/equalities\\_2011/equalities\\_legacy\\_content/equalities\\_campaigns/dignity\\_at\\_work/downloads.aspx](http://www.unitetheunion.org/resources/equalities_2011/equalities_legacy_content/equalities_campaigns/dignity_at_work/downloads.aspx).
- Gil-Monte, P. R., Carretero, N., & Luciano, J. V. (2006). Prevalencia del mobbing en trabajadores de centros de asistencia a personas con discapacidad. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 375.
- Gil-Monte, P. R., Nuñez-Román, E. M., & Selva-Santoyo, Y. (2006). Relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) y síntomas cardiovasculares: un estudio en técnicos de prevención de riesgos laborales. *Interamerican Journal of Psychology*, 40(2), 227-232.
- Gimeno Lahoz, R. (2004). *La presión laboral tendenciosa (mobbing)*. Universitat de Girona.
- Giorgi, G. y Majer, V. (2008), "Il mobbing in Italia. Uno studio condotto presso 21 organizzazioni (Mobbing in Italy. A study in 21 Italian organizations)", *Risorsa Uomo*, Vol. 14 No. 3, pp. 171-88.
- Giorgi, G., Arenas, A., & León-Pérez, J. M. (2011). An operative measure of workplace bullying: the negative acts questionnaire across Italian companies. *Industrial health*, 49 (6), 686-695. <https://doi.org/10.2486/indhealth.ms1287>
- Giraldi, P., Monaco, E. prestigiacomio, C. Talamo, A. Ruberto, A., y tatarelli, R. (2007). Personality and psychopathological profiles in individuals exposed to mobbing. *Violence and victims*, 22, 172-188.



- Gismero, E. (2008). *EHS. Escala de Habilidades Sociales. Manual*. Madrid: TEA Ediciones.
- Giuzio, G. (2011). El mobbing o acoso moral en el trabajo Un enfoque jurídico. *Revista de la Facultad de Derecho*, (31), 185-192.
- Glabek, M. Skogstad, A. y Einarsen, S. (2015). Take it or leave: A five-year prospective study of workplace bullying and indicators of expulsion in working life. *Industrial Health*, 53(2), 160-170.
- Glabek, M., Matthiesen, S. B., Hetland, J., & Einarsen, S. (2014). Workplace bullying as an antecedent to job insecurity and intention to leave: a 6-month prospective study. *Human Resource Management Journal*, 24(3), 255-268.
- Glabek, M., Skogstad, A., & Einarsen, S. (2018). Workplace bullying, the development of job insecurity and the role of laissez-faire leadership: A two-wave moderated mediation study. *Work & Stress*, 32(3), 297-312.
- Glasl, F. (1994). *Konfliktmanagement: ein Handbuch zur Diagnose und Behandlung von Konflikten für Organisationen und ihre Berater*. Bern: Haupt.
- Glasø, L., Matthiesen, S. B., Nielsen, M. B., & Einarsen, S. (2007). Do targets of workplace bullying portray a general victim personality profile? *Scandinavian journal of psychology*, 48(4), 313-319.
- Glasø, L., Nielsen, M. B., & Einarsen, S. (2009). Interpersonal problems among perpetrators and targets of workplace bullying. *Journal of Applied Social Psychology*, 39(6), 1316-1333.
- Glomb, T. M. (2002). Workplace anger and aggression: informing conceptual models with data from specific encounters. *Journal of occupational health psychology*, 7(1), 20.
- Goldberg, D.P. y Hillier, V.F. (1979). A scaled version of the General Health Questionnaire. *Psychological Medicine*, 9, 139-145.
- Goldstein, H. (1995). *Multilevel Statistical model*. 2nd ed. London: Edwar Arnold.

- Golembiewski, R. T., Munzenrider, R., & Carter, D. (1983). Phases of progressive burnout and their work site covariants: Critical issues in OD research and praxis. *The Journal of applied behavioral science*, 19(4), 461-481.
- González de Rivera, J. L. (2002). *El maltrato psicológico. Cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso*. Madrid. Espasa.
- González de Rivera, J. L. y López-García, J. A. (2003). La valoración médico-legal del mobbing o acoso laboral. *Psiquis: Revista de Psiquiatría, Psicología y Psicopatología*, 24(3), 5-12.
- González de Rivera, J. L. y Rodríguez-Abuín, M. (2003). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: El LIPT-60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) en versión española. *Psiquis: Revista de Psiquiatría, Psicología y Psicopatología*, 24 (2), 59-66.
- González de Rivera, J. L. y Rodríguez-Abuín, M. (2005). *LIPT-60. Cuestionario de estrategias de acoso psicológico en el trabajo*. Manual. Madrid: Editorial EOS.
- González de Rivera, J.L. (2006). *Claves del mobbing*: Madrid. EOS
- González-Trijueque D., y Graña J. L. (2009). El acoso psicológico en el lugar de trabajo: prevalencia y análisis descriptivo en una muestra multiocupacional. *Psicothema* 21 288–293.
- González-Trijueque y D., Graña J. L. (2013). Adaptación psicométrica de una versión española del cuestionario de conductas negativas revisado (NAQ-R). *Psicopatología Clínica Legal y Forense* 13 7–28.
- González-Trijueque, D. (2007). *El acoso psicológico en el lugar de trabajo: epidemiología, variables psicosociales y repercusiones forenses* (Tesis Doctoral). Universidad Complutense de Madrid. Madrid.

- González-Trijueque, D. (2010). Mobbing: aproximación al acoso psicológico en el lugar de trabajo. En E. García-López (Dir.), *Fundamentos de la psicología jurídica y forense* (pp. 423-451). México: Oxford University Press.
- González-Trijueque, D. y Delgado, S. (2011). Propuesta metodológica para la evaluación pericial de la víctima de mobbing. *Psicopatología Clínica Legal y Forense*, 11(1), 143-166.
- González-Trijueque, D., Dujo, V., & Marín, M. (2015). Theoretical basis of the forensic psychology at the workplace in Spain. *Review of psychology*, 22(1-2), 41-51.
- González-Trijueque, D., Tejero, R. y Delgado, S. (2011). El mobbing desde la perspectiva de la psicología jurídica. En G. A. Hernández-Medina (Dir.), *Psicología Jurídica Iberoamericana*. Bogotá: El Manual Moderno.
- González-Trijueque, D., Tejero, R., García-López, E., y Delgado, S. (2014). Psicología Forense Laboral: Aproximación conceptual y guía práctica. En E. García-López. *Psicopatología forense: Comportamiento humano y tribunales de justicia*, 162-207.
- Gorsuch R. L. (1983). *Factor Analysis (2nd Ed.)*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Graña, J. L. (2002). Análisis cognitivo-conductual de casos y su aplicación en el ámbito forense. En *Plan de Formación Continuada para Médicos Forenses, Personalidad: evaluación y perspectivas*. Madrid: Ministerio de Justicia.
- Gresham, F. M., Elliott, S. N., Vance, M. J., & Cook, C. R. (2011). Comparability of the Social Skills Rating System to the Social Skills Improvement System: Content and psychometric comparisons across elementary and secondary age levels. *School Psychology Quarterly*, 26(1), 27.
- Grijalva, E., & Zhang, L. (2016). Narcissism and self-insight: A review and meta-analysis of narcissists' self-enhancement tendencies. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 42(1), 3-24.

- Grimard, C.M. y Lee, R.T. (2020). Cross-Cultural perspectives of workplace bullying. In S. V. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. L. Cooper (Eds.). *Bullying and harassment in the workplace: Theory, research, and practice* (3rd ed., pp. 435-456). Boca Raton: CRC Press.
- Grynderup, M. B., Nabe-Nielsen, K., Lange, T., Conway, P. M., Bonde, J. P., Francioli, L., Garde, A.H., Kaerlev, L., Rugulies, R., Vammen, M.A., Hgh, A. y Hansen Å. M. (2016). Does perceived stress mediate the association between workplace bullying and long-term sickness absence? *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 58(6), e226–230. <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000000750>.
- Guevara, L. (2003). *Tratamiento del acoso psicológico, el estrés y el burnout como accidentes de trabajo*. La Habana: Sociedad cubana de derecho laboral y de seguridad social.
- Gullander, M., Hogh, A., Hansen, Å. M., Persson, R., Rugulies, R., Kolstad, H. A., ... & Bonde, J. P. (2014). Exposure to workplace bullying and risk of depression. *Journal of occupational and environmental medicine*, 56(12), 1258-1265.
- Gupta, R., Bakhshi, A., & Einarsen, S. (2017). Investigating workplace bullying in India: Psychometric properties, validity, and cut-off scores of negative acts questionnaire–revised. *SAGE Open*, 7(2). <https://doi.org/10.1177/2158244017715674>.
- Hallberg, L. R., & Strandmark, M. K. (2006). Health consequences of workplace bullying: experiences from the perspective of employees in the public service sector. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being*, 1(2), 109-119.
- Hansen, A. M., Grynderup, M. B., Bonde, J. P., Conway, P. M., Garde, A. H., Kærlev, L. Kolstad, H.A., Mikkelsen, S., Rugulies, R., Thomse, J.F., Willert, M., & Hogh, A. (2018). Does workplace bullying affect long-term sickness absence among co-workers?

*Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 60(2),132–137.

<https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000001209>.

Hansen, Å. M., Hogh, A., & Persson, R. (2011). Frequency of bullying at work, physiological response, and mental health. *Journal of Psychosomatic Research*, 70, 19–27.

<https://doi.org/10.1016/j.jpsychores.2010.05.010>

Hansen, Å. M., Hogh, A., Garde, A. H., & Persson, R. (2014). Workplace bullying and sleep difficulties: a 2-year follow-up study. *International archives of occupational and environmental health*, 87(3), 285-294.

Hansen, A.M., et al. (2006) Bullying at work, health outcomes, and physiological stress response. *Journal of Psychosomatic Research*, 60, 63–72.

Harvey, S. B., Modini, M., Joyce, S., Milligan-Saville, J. S., Tan, L., Mykletun, A., Bryant, R.A., Christensen, H., y Mitchell, P. B. (2017). Can work make you mentally ill? A systematic meta-review of work-related risk factors for common mental health problems. *Occupational and Environmental Medicine*, 74(4), 301–310.

<https://doi.org/10.1136/oemed-2016-104015>.

Hassard, J., Teoh, K. R., Visockaite, G., Dewe, P., & Cox, T. (2018). The financial burden of psychosocial workplace aggression: A systematic review of cost-of-illness studies. *Work & Stress*, 32(1), 6-32.

Hathaway, S. R. y McKinley, J. C. (2002). *MMPI-2. Inventario Multifásico de Personalidad de Minnesota - 2. Manual*. Madrid: TEA Ediciones.

Hauge, L., Skogstad, A., & Einarsen, S. (2007). Relationships between stressful work environments and bullying: Results of a large representative study. *Work & Stress*, 21(3), 220-242.

- Hauge, L.J., Skogstad, A. y Einarsen, S. (2009). Individual y situational predictors of workplace bullying: Why do perpetrators engage in the bullying of others? *Work & Stress*, 23(4), 349-358.
- Hayes, A. F. (2018). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis. A Regression-Based Approach* (2nd ed.). New York, NY: The Guilford Press.
- Hayes, A. F. (2009). Beyond Baron and Kenny: Statistical mediation analysis in the new millennium. *Communication monographs*, 76(4), 408-420.
- Hayes, L. J., O'Brien-Pallas, L., Duffield, C., Shamian, J., Buchan, J., Hughes, F., Spence-Laschinger, H. K., Stone, P.V. & North, N. (2012). Nurse turnover: a literature review—an update. *International journal of nursing studies*, 49(7), 887-905.
- Heinemann, P. P. (1972). *Mobbning: Gruppvåld bland barn och vuxna*. Natur och kultur.
- Helleman, C., Dal Cason, D., & Casini, A. (2017). Bystander helping behavior in response to workplace bullying. *Swiss Journal of Psychology*, 76, 135-144.
- Henkel, A. P., Boegershausen, J., Rafaeli, A., & Lemmink, J. (2017). The social dimension of service interactions: Observer reactions to customer incivility. *Journal of Service Research*, 20(2), 120-134.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta.ed.). Ciudad de México. México: MC Graw Hill Interamericana.
- Hernández-Lloreda, M. V., Colmenares, F., & Arias, R. M. (2003). Modelos jerárquicos “por piezas” en el análisis de la relación entre discontinuidad conductual y discontinuidad en procesos subyacentes. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 19(1), 159-171.
- Herscovis, M. S., Cameron, A. F., Gervais, L., & Bozeman, J. (2018). The effects of confrontation and avoidance coping in response to workplace incivility. *Journal of Occupational Health Psychology*, 23(2), 163.

- Hewett, R., Liefoghe, A., Visockaite, G., & Roongrerngsuke, S. (2016). Bullying at work: Cognitive appraisal of negative acts, coping, wellbeing, and performance. *Journal of occupational health psychology*, 23(1), 71.
- Hirigoyen, M.F. (1999). *El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Barcelona: Paidós.
- Hirigoyen, M.F. (2001). *El acoso laboral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*. Barcelona: Paidós.
- Hitlan, R. T., Clifton, R. J., & DeSoto, M. C. (2006). Perceived exclusion in the workplace: The moderating effects of gender on work-related attitudes and psychological health. *North American Journal of Psychology*, 8(2), 217–236.
- Hobfoll, S. E. (1985). Limitations of social support in the stress process. In *Social support: Theory, research and applications* (pp. 391-414). Springer, Dordrecht.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources. A new attempt in conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44, 513–524.
- Hoel, H. y Cooper, C.L. (2000). *Destructive conflict and bullying at work*. Manchester: University of Manchester Institute of Science and Technology.
- Hoel, H., Cooper, C. L., & Faragher, B. (2001). The experience of bullying in Great Britain: The impact of organizational status. *European journal of work and organizational psychology*, 10(4), 443-465.
- Hoel, H., Lewis, D. y Einarsdóttir, A. (2014). *The Ups and Downs of LGBs' Workplace Experiences: Discrimination, Bullying and Harassment of Lesbian, Gay and Bisexual Employees in Britain*. Manchester: Manchester Business School.
- Hoel, H., Rayner, C. y Cooper, C.L. (1999). Workplace bullying. En C.L. Cooper y I.T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology*. Chichester: Wiley.

- Hoel, H., Cooper, C. L., & Einarsen, S. V. (2020). Organizational effects of workplace bullying. In S. V. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and harassment in the workplace: Theory, research, and practice* (3rd ed., pp. 209-234). Boca Raton: CRC Press.
- Hogh, A., & Dofradottir, A. (2001). Coping with bullying in the workplace. *European journal of work and organizational psychology*, 10(4), 485-495.
- Hogh, A., Baernholdt, M., & Clausen, T. (2018). Impact of workplace bullying on missed nursing care and quality of care in the eldercare sector. *International archives of occupational and environmental health*, 91(8), 963-970.
- Hogh, A., Clausen, T., Bickmann, L., Hansen, A. M., Conway, P. M., & Baernholdt, M. (2019). Consequences of workplace bullying for individuals, organizations and society. In P. D'Cruz, E. Noronha, G. Notelaers, & C. Rayner (Eds.), *Concepts, Approaches and Methods. Handbooks of Workplace Bullying, Emotional Abuse and Harassment*. Singapore: Springer. [https://doi.org/10.1007/978-981-10-6173-8\\_8-1](https://doi.org/10.1007/978-981-10-6173-8_8-1)
- Hogh, A., Clausen, T., Bickmann, L., Hansen, A. M., Conway, P. M., & Baernholdt, M. (2019). Consequences of workplace bullying for individuals, organizations and society. In P. D'Cruz, E. Noronha, G. Notelaers, & C. Rayner (Eds.), *Concepts, Approaches and Methods. Handbooks of Workplace Bullying, Emotional Abuse and Harassment*. Singapore: Springer
- Hogh, A., Conway, P. M., Grynderup, M. B., Gullander, M., Willert, M. V., Mikkelsen, E. G., Persson, R., Bonde, J. P., Kolstad, H. A., Mors, O., Rugulies, R., Kaerlev, L., & Hansen, A. M. (2016). Negative acts at work as potential bullying behavior and depression: Examining the direction of the association in a 2-year follow-up study. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 58, e72-79. <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000000622>



- Hogh, A., Hansen, Å. M., Mikkelsen, E. G., & Persson, R. (2012). Exposure to negative acts at work, psychological stress reactions and physiological stress response. *Journal of psychosomatic research*, 73(1), 47-52.
- Hogh, A., Hoel, H., & Carneiro, I. G. (2011). Bullying and employee turnover among healthcare workers: a three-wave prospective study. *Journal of nursing management*, 19(6), 742-751.
- Hoprekstad, Ø. L., Hetland, J., Bakker, A. B., Olsen, O. K., Espevik, R., Wessel, M., & Einarsen, S. V. (2019). How long does it last? Prior victimization from workplace bullying moderates the relationship between daily exposure to negative acts and subsequent depressed mood. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 28(2), 164-178.
- Horn, J. L. (1965). A rationale and test for the number of factors in factor analysis. *Psychometrika*, 30(2), 179-185.
- Hossiep, R., & Paschen, M. (2008). *The business-focused inventory of personality*. Oxford: Hogrefe.
- House, J. S. (1981). *Work stress and social support*. Reading, MA: Addison- Wesley.
- Hubert, A. B., & Van Veldhoven, M. (2001). Risk sectors for undesirable behaviour and mobbing. *European journal of work and organizational psychology*, 10(4), 415-424.
- Ilies, R., Johnson, M. D., Judge, T. A., & Keeney, J. (2011). A within-individual study of interpersonal conflict as a work stressor: Dispositional and situational moderators. *Journal of Organizational Behavior*, 32(1), 44-64.
- Illescas, A. V. (2005). Práctica y valoración del dictamen pericial. En Psicología del Testimonio y prueba pericial. *Cuadernos de Derecho Judicial*, 7, 106-295.

- Ingram, T. A., Dowben, J. S., Froelich, K. D., & Keltner, N. L. (2012). Biological perspectives: Detecting malingering of post-traumatic stress disorder (PTSD) in adults. *Perspectives in psychiatric care*, 48(2), 70-75.
- Instituto de Innovación Educativa y Desarrollo Directivo (2009). *Informe Cisneros XI. Liderazgo tóxico y mobbing en la crisis económica: resumen de datos preliminares*.
- Itatí, V. (2017). Legislación argentina sobre violencia laboral en organismos estatales. *Revista Anales de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales*, 47, 812-832.
- Jandasek, B., Holmbeck, G.N. y Rose, B.M. (2008). Statistical considerations: moderators and mediators. En M. Hersen y A.W.Grow (Eds.): *Handbook of Clinical Psychology. Vol 2: Children and Adolescents* (pp. 391- 320). New York: Wiley.
- Janoff-Bulman, R. (1992): *Shattered Assumptions: towards a new psychology of trauma*. Nueva York: The Free Press
- Janoff-Bulman, R. (2010). *Shattered assumptions*. Simon and Schuster.
- Janssens, H., Clays, E., De Clercq, B., De Bacquer, D., Casini, A., Kittel, F., & Braeckman, L. (2016). Association between psychosocial characteristics of work and presenteeism: a cross-sectional study. *International journal of occupational medicine and environmental health*, 29(2), 331-344.
- Jenaro, C., Flores, N. y González, F. (2007). Síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de acogimiento residencial de menores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 7, 107-121.
- Jenkins, M. F., Zapf, D., Winefield, H., & Sarris, A. (2012). Bullying allegations from the accused bully's perspective. *British Journal of Management*, 23(4), 489-501.
- Jóhannsdóttir, H. L., & Ólafsson, R. F. (2004). Coping with bullying in the workplace: The effect of gender, age and type of bullying. *British Journal of Guidance & Counselling*, 32(3), 319-333.

- Justicia, F. J., Benítez, J. L., y Fernández, E. H. (2006). Caracterización del acoso psicológico en el contexto universitario. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 293-308.
- Justicia, F., Fernández, E., Benítez, J.L., Villena, M.D., García, A y Caurcel, M.J. (2002). *Cuestionario sobre acoso laboral en contextos universitarios*. Manuscrito no publicado. Registro nº GR-1196-02.
- Kahale, D. T. (2015). El acoso laboral en España: las diferencias con las actitudes arbitrarias del empresario. *Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, 3(3).
- Kakoulakis C., Galanakis M., Bakoula-Tzoumaka C., Darvyri P., Chroussos G., y Darvyri C. (2015). Validation of the negative acts questionnaire (NAQ) in a sample of greek teachers. *Psychology* 6, 63–74. 10.4236/psych.2015.61007
- Kant, L., Skogstad, A., Torsheim, T., & Einarsen, S. (2013). Beware the angry leader: Trait anger and trait anxiety as predictors of petty tyranny. *The Leadership Quarterly*, 24(1), 106-124.
- Karasek, R. y Theorell, T. (1990). *Healthy work, stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Karasek, R. A. (1979). Job Demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.
- Karatuna, I. (2015). Targets' coping with workplace bullying: a qualitative study. *Qualitative Research in Organizations and Management: An International Journal*.10 (1), 21-37.
- Kaukiainen, A., Salmivalli, C., Björkqvist, K., Österman, K., Lahtinen, A., Kostamo, A., & Lagerspetz, K. (2001). Overt and covert aggression in work settings in relation to the subjective well-being of employees. *Aggressive Behavior: Official Journal of the International Society for Research on Aggression*, 27(5), 360-371.

- Keashly, L. (1998). Emotional abuse in the workplace: Conceptual and empirical issues. *Journal of emotional abuse, 1*, 85-117.
- Keashly, L. (2018). Prevalence of workplace bullying and mobbing among US working adults: What do the numbers mean? In M. Duffy & D. C. Yamada (Eds.), *Workplace bullying and mobbing in the United States* (Vol. 1, pp. 25–52). Santa Clara: Praeger
- Keashly, L. y Harvey, S. (2005). Emotional abuse in the workplace. In S. Fox and P. E. Spector (eds.), *Counterproductive work behaviour: Investigations of actors and targets* (pp. 201-235). Washington, DC: American Psychological Association.
- Keashly, L., Minkowitz, H. y Nowell, B.L. (2020). Conflict, conflict resolution and workplace bullying. In S. V. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. L. Cooper (Eds.). *Bullying and harassment in the workplace: Theory, research, and practice* (3rd ed., pp. 363-384). Boca Raton: CRC Press.
- Kim, H., & Ji, J. (2009). Factor structure and longitudinal invariance of the Maslach Burnout Inventory. *Research on Social Work Practice, 19*(3), 325-339.
- Kivimäki, M., Virtanen, M., Elovainio, M., Kouvonen, A., Väänänen, A., & Vahtera, J. (2006). Work stress in the etiology of coronary heart disease—a meta-analysis. *Scandinavian journal of work, environment & health, 43*1-442.
- Knorz, C., & Zapf, D. (1996). Mobbing-eine extreme Form sozialer Stressoren am Arbeitsplatz (Mobbing—a severe type of social stressor in the workplace). *Zeitschrift für Arbeits-und Organisationspsychologie, 40*, 870 12 – 21.
- Knudsen-Baas, G., Ronvik, T. & Matthiesen, S.B. (2004). Salutogenesis and shattered assumptions among targets of bullying at work: A case study approach. *Poster presented at the 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, 28-29 June, Bergen, Norway.*

- Kostev, K., Jockwig, A., Hallwachs, A., & Rathmann, W. (2014). Prevalence and risk factors of neuropathy in newly diagnosed type 2 diabetes in primary care practices: a retrospective database analysis in Germany and UK. *Primary Care Diabetes*, 8(3), 250-255.
- Kostev, K., Rex, J., Waehlert, L., Hog, D., & Heilmaier, C. (2014). Risk of psychiatric and neurological diseases in patients with workplace mobbing experience in Germany: a retrospective database analysis. *GMS German Medical Science*, 12.
- Kowalski, R. M., Limber, S. P., & Agatston, P. W. (2012). *Cyberbullying: Bullying in the digital age*. Malden, MA: Blackwell
- Kowalski, R. M., Toth, A., & Morgan, M. (2018). Bullying and cyberbullying in adulthood and the workplace. *The Journal of Social Psychology*, 158(1), 64–81.
- Kreiner, B., Sulyok, C., & Rothenhausler, H.B. (2008). Does mobbing cause posttraumatic stress disorder? Impact of coping and personality. *Neuropsychiatrie*, 22(2), 112-123
- Lallukka, T., Haukka, J., Partonen, T., Rahkonen, O., & Lahelma, E. (2012). Workplace bullying and subsequent psychotropic medication: a cohort study with register linkages. *BMJ open*, 2(6).
- Langos, C. (2012). Cyberbullying: The challenge to define. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 15(6), 285-289.
- Lapierre, L. M., Spector, P. E., & Leck, J. D. (2005). Sexual versus nonsexual workplace aggression and victims' overall job satisfaction: a meta-analysis. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(2), 155.
- Laschinger, H. K. S., & Fida, R. (2014). A time-lagged analysis of the effect of authentic leadership on workplace bullying, burnout, and occupational turnover intentions. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 23(5), 739-753.

- Latack, J. C., & Havlovic, S. J. (1992). Coping with job stress: A conceptual evaluation framework for coping measures. *Journal of organizational behavior*, 13(5), 479-508.
- Lazarus, R. S. (1999). The cognition-emotion debate: A bit of history. *Handbook of cognition and emotion*, 5(6), 3-19.
- Lazarus, R. S. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer publishing company.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1987). Transactional theory and research on emotions and coping. *European Journal of personality*, 1(3), 141-169.
- Leach, L. S., Poyser, C., & Butterworth, P. (2017). Workplace bullying and the association with suicidal ideation/thoughts and behaviour: a systematic review. *Occupational and environmental medicine*, 74(1), 72-79.
- Lee, H. E., Kim, H. R., & Park, J. S. (2014). Work-related risk factors for workplace violence among Korean employees. *Journal of Occupational Health*, 56(1), 12-20.
- Lee, M., Kim, H., Shin, D., & Lee, S. (2016). Reliability and validity of the workplace harassment questionnaire for Korean finance and service workers. *Annals of Occupational and Environmental Medicine*, 28(1), 45.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1993). A further examination of managerial burnout: Toward an integrated model. *Journal of organizational behavior*, 14(1), 3-20.
- Lee, R. T., & Brotheridge, C. M. (2006). When prey turns predatory: Workplace bullying as a predictor of counteraggression/bullying, coping, and well-being. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15(3), 352-377.
- Lee, R.T. y Brotheridge, C.M. (2017). Coping with workplace aggression. In N.A. Bowling y M.S. Hershcovis (eds.), *Research and theory on workplace aggression* (pp.271-290). Cambridge, UK: Cambridge University Press.

- Leiter, M. P. (1993). Burnout as a developmental process: Consideration of models. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 237-250). Washington, DC: Taylor & Francis.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308.
- León Pérez, J. M., Sánchez Iglesias, I., Rodríguez Muñoz, A., & Notelaers, G. (2019b). Cutoff scores for workplace bullying: The Spanish Short-Negative Acts Questionnaire (S-NAQ). *Psicothema*, 31 (4), 482-490.
- León-Pérez J. M., Escartín J., y Giorgi G. (2019a). "The presence of workplace bullying and harassment worldwide," In P.D'Cruz et al. (Eds.), *Concepts, Approaches and Methods, Handbook of Workplace Bullying, Emotional Abuse and Harassment* (1ª Ed). Springer. [https://doi.org/10.1007/978-981-10-5334-4\\_3-1](https://doi.org/10.1007/978-981-10-5334-4_3-1)
- León-Perez, J. M., Notelaers, G., Arenas, A., Munduate, L., & Medina, F. J. (2014). Identifying victims of workplace bullying by integrating traditional estimation approaches into a latent class cluster model. *Journal of Interpersonal Violence*, 29(7), 1155–1177.
- Lesuffleur, T., Chastang, J. F., Sandret, N., & Niedhammer, I. (2014). Psychosocial factors at work and sickness absence: results from the French National SUMER Survey. *American journal of industrial medicine*, 57(6), 695-708.
- Lever, I., Dyball, D., Greenberg, N., & Stevelink, S. A. (2019). Health consequences of bullying in the healthcare workplace: a systematic review. *Journal of advanced nursing*, 75(12), 3195-3209.
- Lewis, D., Megicks, P., & Jones, P. (2016). Bullying and harassment and work-related stressors: Evidence from British small and medium enterprises. *International small business journal*, 35(1), 116-137.

- Leymann, H. (1986). Mobbing-Psychological violence at work places. Lund: Studentlitteratur.
- Leymann, H. (1990a). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5, 119-126.
- Leymann, H. (1990b). *Handbok för användning av LIPT-formuläret för kartläggning av risker psykiskt vald arb etsmiljön (Manual of the LIPT questionnaire for assessing the risk of psychological violence at work)*. Stockholm: Violen.
- Leymann, H. (1992). *Fran mobbning til utslagning I arbetslivet* [From bullying to exclusion from working life]. Stockholm: Publica.
- Leymann, H. (1993). Silencing of a skilled technician. *Working Environment*, 28-38.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European journal of work and organizational psychology*, 5(2), 165-184.  
[doi.org/10.1080/13594329608414853](https://doi.org/10.1080/13594329608414853)
- Leymann, H., & Gustafsson, A. (1996). Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders. *European Journal of work and organizational psychology*, 5(2), 251-275.
- Li, X. X. y Lim, S. (2017). Cross-cultural differences in workplace aggression. In N. A. Bowling y M.S. Hershcovis (eds.), *Research and theory on workplace aggression* (pp. 245-268). Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Li, X., McAllister, D. J., Ilies, R., & Gloor, J. L. (2019). Schadenfreude: A counternormative observer response to workplace mistreatment. *Academy of Management Review*, 44(2), 360-376.
- Lian, H., Ferris, D. L., & Brown, D. J. (2012). Does power distance exacerbate or mitigate the effects of abusive supervision? It depends on the outcome. *Journal of Applied Psychology*, 97(1), 107.



- Liefooghe, A.P.D. y MacKenzie Davey, K. (2001). Accounts of workplace bullying: The role of the organization. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 375-392.
- Likassa, T., & Jira, C. (2014). Assessment of the prevalence and predictors of workplace violence against nurses working in referral hospitals of Oromia Regional State, Ethiopia. *International journal of emerging trends in science and technology*, 1(4), e151-e151.
- Lind, K., Glasø, L., Pallesen, S., & Einarsen, S. (2009). Personality profiles among targets and nontargets of workplace bullying. *European Psychologist*, 14(3), 231-237.
- Lindemeier, B. (1996). Mobbing: Krankheitsbild und Intervention des Betriebsarztes [Bullying: Symptoms and intervention of the company physician]. *Die Berufsgenossenschaft*, 6(1996), 428-431.
- Lindroth, S. y Leymann, H. (1993). *Vuxenmobbing mot en minoritetsgrupp av män inom barnomsorgen. Om mäns jämställdhet i ett kvinnnodo-minerat yrke* [Bullying of a male minority group within child-care. On men's equality in a female-dominated occupation]. Stockholm: Arbetarskyddstyrelsen.
- Ling, M., Young, C. J., Shepherd, H. L., Mak, C., & Saw, R. P. (2016). Workplace bullying in surgery. *World Journal of Surgery*, 40(11), 2560–2566.
- Lippel, K., Vézina, M., Bourbonnais, R., & Funes, A. (2016). Workplace psychological harassment: Gendered exposures and implications for policy. *International Journal of Law and Psychiatry*, 46, 74–87.
- Loerbroks, A., Weigl, M., Li, J., Glaser, J., Degen, C., & Angerer, P. (2015). Workplace bullying and depressive symptoms: A prospective study among junior physicians in Germany. *Journal of Psychosomatic Research*, 78(2), 168–172. <https://doi.org/10.1016/j.jpsychores.2014.10.008>.

- Loh, J., Restubog, S. L. D., & Zagenczyk, T. J. (2010). Consequences of workplace bullying on employee identification and satisfaction among Australians and Singaporeans. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 41(2), 236-252.
- Løkke, A. K., & Bysted, R. (2016). Bullying in a large Danish municipality: the moderating role of social support. *Danish Journal of Management and Business*, 80(1), 69-88.
- López, M.A. y Vázquez, P. (2003). *Mobbing. Como prevenir, identificar y solucionar el acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Pirámide.
- Lorenzo-Seva, U., & Ferrando, P. J. (2006). FACTOR: A computer program to fit the exploratory factor analysis model. *Behavior research methods*, 38(1), 88-91.
- Losa-Iglesias, M., & Bengoa-Vallejo, R. (2012). Prevalence of bullying at work and its association with self-esteem scores in a Spanish nurse sample. *Contemporary nurse*, 42(1), 2-10.
- Luceño, L. (2005). *Evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral. Construcción y validación del Cuestionario Multidimensional DECORE* (Tesis doctoral) Madrid: Editorial Complutense.
- Luceño, L., & Martín, J. (2008). DECORE: Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales. *TEA Ediciones: Madrid*.
- Lutgen-Sandvik, P. (2007). But words Will never hurt me: Abuse and bullying at work, a comparison between two workers samples. *Ohio Communication Journal*, 45, 27-52.
- Ma, S. C., Chien, T. W., Wang, H. H., Li, Y. C., & Yui, M. S. (2014). Applying computerized adaptive testing to the negative acts questionnaire-revised: Rasch analysis of workplace bullying. *Journal of Medical Internet Research*, 16(2), e50.
- MacCurtain, S., Murphy, C., O'Sullivan, M., MacMahon, J., & Turner, T. (2018). To stand back or step in? Exploring the responses of employees who observe workplace bullying. *Nursing inquiry*, 25(1), 1-10.

- Maciel R. H., y Gonçalves R. C. (2008). “Pesquisando o assédio moral: a questão do método e a validação do Negative acts questionnaire (NAQ) para o Brasil,” in *Violência Psicológica e Assédio Moral no Trabalho: Pesquisas Brasileiras*, ed. Pereira Soboll L. A. (São Paulo: Casa do Psicólogo), 167–185.
- Maganto, C., Pérís, M., & Sánchez, R. (2019). El bienestar psicológico en la adolescencia: variables psicológicas asociadas y predictoras [Psychological well-being in adolescence: Associated and predictive psychological variables]. *European Journal of Education and Psychology*, 12(2), 139-151. <https://doi.org/10.30552/ejep.v12i2.279>
- Maidaniuc-Chirilă, T. (2015). The mediation role of resilience on the relationship between workplace bullying and Romanian employees’ strain. *Revista de Cercetare și Intervenție Socială*, (48), 120-133.
- Makarem, N. N., Tavitian-Elmadjian, L. R., Brome, D., Hamadeh, G. N., & Einarsen, S. (2018). Assessment of workplace bullying: reliability and validity of an Arabic version of the Negative Acts Questionnaire-Revised (NAQ-R). *BMJ open*, 8(12).
- Mansilla, F. (2012). *Manual de riesgos sociales en el trabajo: Teoría y práctica*. Editorial Académica Española
- Manzano, N. (2018). *Nota Técnica Preventiva (NTP) nº. 1122. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) (I): nuevas formas de organización del trabajo*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Martín-Daza, F. y Pérez-Bilbao, J. y López, A. (1998). NTP 476. *El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing*. Madrid. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Martín-Daza, F. y Pérez-Bilbao, J. (1997). *Nota Técnica Preventiva (NTP) nº 443. Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

- Martinez-Corts, I., Demerouti, E., Bakker, A. B., & Boz, M. (2015). Spillover of interpersonal conflicts from work into nonwork: A daily diary study. *Journal of Occupational Health Psychology, 20*(3), 326.
- Martínez-Hernández, Á., & Medeiros-Ferreira, L. (2010). Anatomía de una confusión: error diagnóstico de patología paranoide en víctimas de mobbing. *Archives of Clinical Psychiatry (São Paulo), 37*(4), 167-174.
- Martínez-Losa, J.F. y Bestratén, M. (2010). *Nota Técnica Preventiva (NTP) nº 856. Desarrollo de competencias y riesgos psicosociales*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Ciencia & Trabajo, 11*(32), 37-43.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior, 2*, 99-133.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1997). *MBI. Inventario de «Burnout» de Maslach*. Madrid: TEA Ediciones.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology, 52*(1), 397-422.
- Mate, A. I., Andreu, J. M., & Peña, M. E. (2016). Propiedades psicométricas de la versión española del " inventario breve de afrontamiento"(COPE-28) en una muestra de adolescentes. *Psicología Conductual, 24*(2), 305.
- Mathisen, G. E., Einarsen, S., & Mykletun, R. (2008). The occurrences and correlates of bullying and harassment in the restaurant sector. *Scandinavian Journal of Psychology, 49*(1), 59-68.
- Mathisen, G. E., Einarsen, S., & Mykletun, R. (2011). The relationship between supervisor personality, supervisors' perceived stress and workplace bullying. *Journal of Business Ethics, 99*(4), 637-651.

- Matteson, M. T., & Ivancevich, J. M. (1987). *Controlling work stress: Effective human resource and management strategies*. San Francisco, CA: Jossey-Bass Inc.
- Matthiesen, S. B., & Einarsen, S. (2001). MMPI-2 configurations among victims of bullying at work. *European Journal of work and organizational Psychology*, 10(4), 467-484.
- Matthiesen, S. B., & Einarsen, S. (2004). Psychiatric distress and symptoms of PTSD among victims of bullying at work. *British journal of guidance & counselling*, 32(3), 335-356.
- Matthiesen, S. B., & Einarsen, S. (2007). Perpetrators and targets of bullying at work: Role stress and individual differences. *Violence and victims*, 22(6), 735-753.
- Matthiesen, S. B., Raknes, B. I., & Rokkum, O. (1989). Bullying at work. *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*, 26(11), 761-774.
- Mayoral-Blasco, S. (2008). Mobbing: principales debates teóricos e implicaciones prácticas en el ámbito laboral español. *Acciones e investigaciones sociales*, (26), 91-125.
- McGrath J.E. (1976). Stress and behavior in organizations. In Dunnette M.D (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1351–1395). Chicago: Rand McNally.
- McTernan, W. P., Dollard, M. F., & LaMontagne, A. D. (2013). Depression in the workplace: An economic cost analysis of depression-related productivity loss attributable to job strain and bullying. *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations*, 27(4), 321-338. doi: 10.1080/02678373.2013.846948
- Medina-Gómez, O. S. (2016). Prevalencia de mobbing en trabajadores y factores de riesgo asociados. *Gaceta Médica de México*, 152(4), 452–456.
- Meier, L. M., Stemmer, N., & Hupfeld, J. (2009). The impact of unfair treatment on depressive mood: The moderating role of self-esteem level and self-esteem. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 35(5), 643–655.

- Mejías, A., Carbonell, E.J., Gimeno-Navarro, M.A. y Fidalgo, M. (2011). *Nota técnica preventiva (NTP) 891.Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (I)*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Mesa-Cid, P. J. y Rodríguez-Testal, J. F. (2007). *Manual de psicopatología general*. Madrid: Pirámide.
- Meseguer, de P.M., Soler, M. I., Navarro, Sáez C., & García-Izquierdo, M. (2008). Workplace mobbing and effects on workers' health. *The Spanish Journal of Psychology*, 11(1), 219-227.
- Meseguer, M., Soler Sánchez, M. I., Sáez Navarro, M. C., & García Izquierdo, M. (2007). Incidence, components and source of bullying at work in an agrofruit sector. *Anales De Psicología*, 23(1), 92-100.
- Mikkelsen, E. G. (2004). Coping with exposure to bullying at work: results from an interview study. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace. Bergen (Norway), June 28-29*.
- Mikkelsen, E. G. E., & Einarsen, S. (2002). Basic assumptions and symptoms of post-traumatic stress among victims of bullying at work. *European journal of work and organizational psychology*, 11(1), 87-111.
- Mikkelsen, E. G., & Einarsen, S. (2001). Bullying in Danish work-life: Prevalence and health correlates. *European journal of work and organizational psychology*, 10(4), 393-413.
- Mikkelsen, E.G., Hansen, A.S., Person, G., Byrgesen, M. F., y Hogh, A. (2020). Individual consequences of being exposed to workplace bullying. In S. V. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. L. Cooper (Eds.). *Bullying and harassment in the workplace: Theory, research, and practice* (3rd ed., pp. 163-208). Boca Raton: CRC Press.

- Millán, A., Diaferia, L., Acosta, M., & D'Aubeterre, M. E. (2016). Comparativo de las propiedades psicométricas del NAQ-R y del LIPT-60 en trabajadores venezolanos. *CES Psicología*, 9(2), 40-67.
- Millán, A.J. (2003). Nociones básicas sobre seguridad y salud laboral. En J. Vida (Dir.) *Manual para la formación en prevención de riesgos laborales*. Valladolid: Lex Nova.
- Millon, T., Grossman, S., & Millon, C. (2018). *Inventario Clínico Multiaxial de Millon-IV [MCMI-IV]*. EEUU: Pearson.
- Miner, K. N., & Eischeid, A. (2012). Observing incivility toward coworkers and negative emotions: Do gender of the target and observer matter?. *Sex Roles*, 66(7-8), 492-505.
- Minibas-Poussard, J., Seckin-Celik, T., & Bingol, H. B. (2018). Mobbing in higher education: Descriptive and inductive case narrative analyses of mobber behavior, mobbee responses, and witness support. *Educational Sciences: Theory & Practice*, 18(2), 471–494.
- Mitchell, M. S., Vogel, R. M., & Folger, R. (2015). Third parties' reactions to the abusive supervision of coworkers. *Journal of Applied Psychology*, 100(4), 1040.
- Moncada, S., Llorens, C., Navarro, A., & Kristensen, T. S. (2005). ISTAS21: Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhagen (COPSOQ). *Arch Prev Riesgos Labor*, 8(1), 18-29.
- Morán, C. (2006). *Estrés, burnout y mobbing. Recursos y estrategias de afrontamiento*. Madrid: Amaru editores
- Morán, C., González, M.T. y Landero, R. (2009). Valoración psicométrica del cuestionario de acoso percibido. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 25, 7-16.  
<https://doi.org/10.4321/s1576-59622009000100002>
- Morán, C., Landero, R. & González, M.T. (2010). COPE-28: un análisis psicométrico de la versión en español del Brief COPE. *Universitas Psychologica*, 9 (2), 543-552.

- Moreno-Jiménez B., y Muñoz A. R. (2006). Número monográfico sobre acoso psicológico en el trabajo: una perspectiva general. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones* 22 245–249.
- Moreno-Jiménez, B. Muñoz, A. R., Hernández, E. G., & Benadero, M. E. M. (2004). Acoso psicológico en el trabajo; una aproximación organizacional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 20(3), 277-289.
- Moreno-Jiménez, B., Blanco, B. L., Rodríguez-Muñoz, A., & Hernández, E. G. (2007a). The influence of personality factors on health-related quality of life of patients with inflammatory bowel disease. *Journal of psychosomatic research*, 62(1), 39-46.
- Moreno-Jiménez, B., Bustos, R., Matallana, A. y Miralles, T. (1997). La Evaluación del Burn-out: Problemas y Alternativas. El CBB como Evaluación de los Elementos del Proceso. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 13(2), 185-207.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Martínez-Gamarra, M. y Gálvez-Herrer, M. (2007b). Assessing workplace bullying: Spanish validation of a reduced version of the Negative Acts Questionnaire. *The Spanish Journal of Psychology*, 10, 449-457.  
<https://doi.org/10.1017/s1138741600006715>
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Morante, M. E., Garrosa, E., Rodríguez-Carvajal, R., & Díaz-Gracia, L. (2008). Evaluación del acoso psicológico en el trabajo: desarrollo y estudio exploratorio de una escala de medida. *Universitas Psychologica*, 7(2), 346-346.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Moreno, Y., & Garrosa, E. (2007c). The moderating role of assertiveness and social anxiety in workplace bullying: two empirical studies. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22, 363-380.



- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Pastor, J. C., Sanz-Vergel, A. I., & Garrosa, E. (2009). The moderating effects of psychological detachment and thoughts of revenge in workplace bullying. *Personality and individual differences*, 46(3), 359-364.
- Morey, L. C. (2007). *Personality assessment inventory (PAI)*. Psychological Assessment Resources. Florida (EE. UU.)
- Morrison, A. P., Wells, A., & Nothard, S. (2000). Cognitive factors in predisposition to auditory and visual hallucinations. *British Journal of Clinical Psychology*, 39(1), 67-78.
- Mulder, R., Pouwelse, M., Lodewijkx, H., & Bolman, C. (2014). Workplace mobbing and bystanders' helping behaviour towards victims: The role of gender, perceived responsibility and anticipated stigma by association. *International Journal of Psychology*, 49(4), 304-312.
- Muñoz, J. M. (2013). La evaluación psicológica forense del daño psíquico: propuesta de un protocolo de actuación pericial. *Anuario de psicología jurídica*, 23, 61-69.  
<https://doi.org/10.5093/aj2013a10>
- Muñoz, J. M., & Echeburúa, E. (2016). Diferentes modalidades de violencia en la relación de pareja: implicaciones para la evaluación psicológica forense en el contexto legal español. *Anuario de Psicología Jurídica*, 26(1), 2-12.
- Muñoz, J. M., Manzanero, A., Alcázar, M. A., González, J. L., Pérez, M. L y Yela, M. (2011). Psicología Jurídica en España: Delimitación conceptual, campos de investigación e intervención y propuesta formativa dentro de la Enseñanza Oficial. *Anuario de Psicología Jurídica*, 21, 3-14.
- Muñoz, J. M., y del Campo, M. (2015). La evaluación pericial psicológica de idoneidad de custodia y régimen de visitas en los procedimientos de violencia de género en el contexto legal español. *Psicopatología Clínica Legal y Forense*, 15(1), 131-154.

- Nabe-Nielsen, K., Grynderup, M. B., Conway, P. M., Clausen, T., Bonde, J. P., Garde, A. H., Høgh, A., Kaerlev, L., Törör, E. y Hansen, A. M. (2017). The role of psychological stress reactions in the longitudinal relation between workplace bullying and turnover. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 59(7), 665–672. <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000001050>.
- Nabe-Nielsen, K., Grynderup, M. B., Lange, T., Andersen, J. H., Bonde, J. P., Conway, P. M., Garde, A.H., Høgh, A., Kaerlev, L., Rugulies, R y Hansen A. M. (2016). The role of poor sleep in the relation between workplace bullying/unwanted sexual attention and long-term sickness absence. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 89(6), 967–979. <https://doi.org/10.1007/s00420-016-1136-4>.
- Nava, Y. J., & Fernández, M. E. (2010). El mobbing o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela. *Revista de derecho: División de Ciencias Jurídicas de la Universidad del Norte*, (33), 62-95.
- Navarro, F. A. (2020). *Libro Rojo. Diccionario de dudas y dificultades de traducción del inglés médico* (3.ª edición).
- Neall, A. M., & Tuckey, M. R. (2014). A methodological review of research on the antecedents and consequences of workplace harassment. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 87(2), 225-257.
- Neffa, J. C. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo*. Contribución a su estudio. Centro de Estudios e Investigaciones Laborales. Buenos Aires: CEIL-CONICET.
- Neffa, J. C. (2019). Un nuevo campo de estudio para la sociología del trabajo: los riesgos psicosociales en el trabajo. *Revista del Centro de Estudios de Sociología del Trabajo (CESOT)*, (11), 65-104.
- Neuberger, O. (1999). *Mobbing. Übel mitspielen in Organisationen* [Mobbing. Playing bad games in organisations] (3<sup>rd</sup> ed.). Munich and Mering: Hampp.

- Neuman, J. H., & Baron, R. A. (2011). Social antecedents of bullying: A social interactionist perspective. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research, and practice* (2nd ed., pp. 201–226). London: CRC Press
- Nicholson, T., & Griffin, B. (2015). Here today but not gone tomorrow: Incivility affects after-work and next-day recovery. *Journal of Occupational Health Psychology*, 20(2), 218.
- Niedhammer, I., Chastang, J. F., Sultan-Taïeb, H., Vermeylen, G., & Parent-Thirion, A. (2013). Psychosocial work factors and sickness absence in 31 countries in Europe. *The European Journal of Public Health*, 23(4), 622-629.
- Niedhammer, I., David, S., & Degioanni, S. (2007). Economic activities and occupations at high risk for workplace bullying: Results from a large-scale cross-sectional survey in the general working population in France. *International archives of occupational and environmental health*, 80(4), 346-353.
- Niedl, K. (1995). Mobbing/Bullying am Arbeitsplatz. Eine empirische Analyse zum Phänomen sowie zu personalwirtschaftlich relevanten Effekten von systematischen Feindseligkeiten. *Zeitschrift für Personalforschung/German Journal of Research in Human Resource Management*, 9(H. 3), 297-300.
- Niedl, K. (1996). Mobbing and well-being: Economic and personnel development implications. *European journal of work and organizational psychology*, 5(2), 239-249.
- Nielsen, M. B., & Einarsen, S. (2008). Sampling in research on interpersonal aggression. *Aggressive Behavior: Official Journal of the International Society for Research on Aggression*, 34(3), 265-272.
- Nielsen, M. B., & Einarsen, S. (2012). Outcomes of exposure to workplace bullying: A meta-analytic review. *Work & Stress*, 26(4), 309-332.

- Nielsen, M. B., & Einarsen, S. V. (2018). What we know, what we do not know, and what we should and could have known about workplace bullying: An overview of the literature and agenda for future research. *Aggression and Violent Behavior, 42*, 71-83.
- Nielsen, M. B., & Knardahl, S. (2015). Is workplace bullying related to the personality traits of victims? A two-year prospective study. *Work & Stress, 29*(2), 128-149.
- Nielsen, M. B., Christensen, J. O., Finne, L. B., & Knardahl, S. (2019). Workplace bullying, mental distress, and sickness absence: the protective role of social support. *International archives of occupational and environmental health, 93*(1), 43-53.
- Nielsen, M. B., Emberland, J. S., & Knardahl, S. (2017b). Workplace bullying as a predictor of disability retirement: a prospective registry study of Norwegian employees. *Journal of occupational and environmental medicine, 59*(7), 609.
- Nielsen, M. B., Glasø, L., & Einarsen, S. (2017c). Exposure to workplace harassment and the Five Factor Model of personality: A meta-analysis. *Personality and individual differences, 104*, 195-206.
- Nielsen, M. B., Hoel, H., Zapf, D., & Einarsen, S. (2016a). Exposure to aggression in the workplace. In S. Clarke, T. M. Probst, F. Guldenmund, & J. Passmore (Eds.), *The Wiley Blackwell handbook of the psychology of occupational safety and workplace health* (pp. 205–227). London: Wiley-Blackwell
- Nielsen, M. B., Indregard, A. M. R., & Øverland, S. (2016b). Workplace bullying and sickness absence: a systematic review and meta-analysis of the research literature. *Scandinavian journal of work, environment & health, 42* (5)359-370.
- Nielsen, M. B., Matthiesen, S. B., & Einarsen, S. (2010). The impact of methodological moderators on prevalence rates of workplace bullying. A meta-analysis. *Journal of Occupational and organizational Psychology, 83*(4), 955-979.

- Nielsen, M. B., Nielsen, G. H., Notelaers, G., & Einarsen, S. (2015b). Workplace bullying and suicidal ideation: A 3-wave longitudinal Norwegian study. *American Journal of Public Health, 105*(11), e23-e28.
- Nielsen, M. B., Skogstad, A., Matthiesen, S. B., Glasø, L., Aasland, M. S., Notelaers, G., & Einarsen, S. (2009). Prevalence of workplace bullying in Norway: Comparisons across time and estimation methods. *European Journal of work and organizational psychology, 18*(1), 81-101.
- Nielsen, M., Tangen, T., Idsoe, T., Matthiesen, S. and Mageroy, N. (2015a). Post-traumatic stress disorder as a consequence of bullying at work and at school. A literature review and meta-analysis. *Aggression and Violent Behavior, 21*, 17–24.  
<https://doi.org/10.1016/j.avb.2015.01.001>.
- Nielsen, M.B., Gjerstad, J., Jacobsen, D.P. y Einarsen, S.V. (2017a). Does ability to defend moderate the association between exposure to bullying and symptoms of anxiety? *Frontiers in Psychology, 8*.
- Nielsen, M.B., Mikkelsen, E.G., Persson, R., y Einarsen, S. V. (2020b). Coping with bullying at work: how do targets, bullies and bystanders deal with bullying?. In S. V. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. L. Cooper (Eds.). *Bullying and harassment in the workplace: Theory, research, and practice* (3rd ed., pp. 563-592). Boca Raton: CRC Press.
- Nielsen, M.B., Notelaers, G., y Einarsen, S. V. (2020a). Methodological issues in the measurement of workplace bullying. En S.V.Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, y C.L. Cooper, (Eds.). *Bullying and harassment in the workplace: Theory, research, and practice* (3rd ed., pp. 235-268). Boca Raton: CRC Press
- Niven, K., Ng, K., y Hoel, H. (2020). The bystanders of workplace bullying. En Einarsen, S.V, Hoel,H., Zapf,D. Cooper, C.L. (Eds.). *Bullying and harassment in the workplace: Theory, research, and practice* (3rd ed., pp. 385-408). Boca Raton: CRC Press

- Norton, P., Costa, V., Teixeira, J., Azevedo, A., Roma-Torres, A., Amaro, J., & Cunha, L. (2017). Prevalence and determinants of bullying among health care workers in Portugal. *Workplace health & safety*, 65(5), 188-196.
- Notelaers, G., & Einarsen, S. (2013). The world turns at 33 and 45: Defining simple cutoff scores for the Negative Acts Questionnaire-Revised in a representative sample. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22(6), 670-682.
- Notelaers, G., & Heijden, B. I. J. M. (2019). Construct Validity in Workplace Bullying and Harassment Research. In P.D'Cruz et al. (Eds.), *Concepts, Approaches and Methods, Handbook of Workplace Bullying, Emotional Abuse and Harassment* (1<sup>a</sup> Ed, pp. 1–56). Springer
- Notelaers, G., Einarsen, S., De Witte, H., & Vermunt, J. K. (2006). Measuring exposure to bullying at work: The validity and advantages of the latent class cluster approach. *Work & Stress*, 20(4), 289-302. <https://doi.org/10.1080/02678370601071594>
- Notelaers, G., Van der Heijden, B., Hoel, H., & Einarsen, S. (2018). Measuring bullying at work with the short-negative acts questionnaire: identification of targets and criterion validity. *Work & Stress*, 33(1), 58-75.
- O'Moore, M., Lynch, J., & Daeid, N. N. (2003). The rates and relative risks of workplace bullying in Ireland, a country of high economic growth. *International Journal of Management and Decision Making*, 4(1), 82-95.
- Oblitas, L., Martínez, F. y Palmero. (2008). Emoción y salud. En F. Martínez (Eds.), *Motivación y Emoción* (pp. 343-376). Madrid: McGraw-Hill.
- Oceguera, A., Aldrete, G. & Ruiz, A. (2009). Estudio comparado de la legislación del mobbing en Latinoamérica. *Política y Sociedad*, 8, 83-94.

- O'Donnell, S., MacIntosh, J., & Wuest, J. (2010). A theoretical understanding of sickness absence among women who have experienced workplace bullying. *Qualitative Health Research*, 20(4), 439-452.
- OIT (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Ginebra
- OIT (2018). *Acabar con la violencia y el acoso contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo*. 107ª reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo. Ginebra
- OIT (2019). *Eliminar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo. El convenio núm.190, la Recomendación núm. 206, y la Resolución que los acompaña*. Ginebra
- Olivares, V. E., Mena-Miranda, L., Macía, F., & Jélvez, C. (2014). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS) en profesionales chilenos [Factorial Validity of Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS) in Chilean Professionals]. *Universitas Psychologica*, 13(1), 145-160.  
<https://doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-1.vfmb>
- Olweus, D. (2003). Bully/victim problems in school: Basic facts and an effective intervention programme. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf and C.L. Cooper (eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice* (pp.62-77). London: Taylor & Francis.
- OMS [WHO]. (2016). Gender. Fact sheet No. 403.  
<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs403/en/> Accessed 24 Oct 2017.
- OMS [WHO]. (2017). *Depression and other common mental disorders: Global health estimates*. Geneva: World Health Organization.
- O'Reilly, J., & Aquino, K. (2011). A model of third parties' morally motivated responses to mistreatment in organizations. *Academy of Management Review*, 36(3), 526-543.

- Ortega, A., Hogh, A., & Borg, V. (2008, June). Bullying, absence and presenteeism in Danish elderly care sector: a one-year follow-up study. In *Sixth International Conference on Workplace Bullying* (pp. 84-86), 4-6 June, Montreal, Canadá.
- Ortega, A., Hogh, A., Pejtersen, J. H., & Olsen, O. (2009). Prevalence of workplace bullying and risk groups: A representative population study. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 82(3), 417–426.  
<https://doi.org/10.1007/s00420-008-0339-8>.
- Ozturk, H., Sokmen, S., Yilmaz, F., & Cilingir, D. (2008). Measuring mobbing experiences of academic nurses: Development of a mobbing scale. *Journal of the American Academy of Nurse Practitioners*, 20(9), 435-442.
- Padial, O. y De la Iglesia, M. (2002). El mobbing como enfermedad de trabajo. *Lan Harremanak. Revista de Relaciones Laborales*, 7, 231-240.
- Pallesen, S., Nielsen, M. B., Magerøy, N., Andreassen, C. S., & Einarsen, S. (2017). An experimental study on the attribution of personality traits to bullies and targets in a workplace setting. *Frontiers in psychology*, 8, 1045.
- Pando, M., Aranda, C., & Olivares, D. M. (2012). Análisis factorial confirmatorio del inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO) para Bolivia y Ecuador. *Liberabit*, 18(1), 27-36.
- Pando, M., Aranda, C., Parra, L., & Gutiérrez, A. M. (2013). Assessing Workplace Bullying: Validation of Inventory of Violence and Psychological Harassment (IVAPT) to Colombia. *Revista Salud Uninorte*, 29(3), 525-533.
- Pando, M., Aranda, C., Preciado, L., Franco, S. A., & Salazar, J. G. (2006). Validez y confiabilidad del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO). *Enseñanza e investigación en Psicología*, 11(2), 319-332.



- Pando, M., Aranza, C., Salazar, J. G. & Torres, T. (2014) Análisis factorial exploratorio del inventario. *Revista Mexicana de Salud y Trabajo*, 6 (15), 20-27
- Park, J. H., & DeFrank, R. S. (2016). The role of proactive personality in the stressor-strain model. *International Journal of Stress Management*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1037/str0000048>.
- Parkins, I. S., Fishbein, H. D., & Ritchey, P. N. (2006). The influence of personality on workplace bullying and discrimination. *Journal of Applied Social Psychology*, 36(10), 2554-2577.
- Parzefall, M. R., & Salin, D. M. (2010). Perceptions of and reactions to workplace bullying: A social exchange perspective. *Human relations*, 63(6), 761-780.
- Pastrana, J.I. (2002). ¿Cuánto cuesta el mobbing en España? *Lan Harremanak. Revista de Relaciones Laborales*, 7, 171-181.
- Patterson, A., Chris, A. C., González-Morales, M. G. (2017). Workplace Incivility: A Critical Review and Agenda for Research and Practice. In Cooper, C. L. & Leiter, M. (Eds.), *Routledge Companion to Wellbeing at Work*. United States: Routledge.
- Paull, M., Omari, M. y Standen, P. (2012). When is a bystander not a bystander? A typology of the roles of bystanders in workplace bullying. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 50(3), 315-366.
- Payne, R., & Fletcher, B. C. (1983). Job demands, supports, and constraints as predictors of psychological strain among schoolteachers. *Journal of Vocational Behavior*, 22(2), 136-147.
- Pérez, E. R., & Medrano, L. A. (2010). Análisis factorial exploratorio: bases conceptuales y metodológicas. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento (RACC)*, 2(1), 58-66.

- Pérez-Bilbao, J., Nogareda, C., Martín-Daza, F. y Sancho, T. (2001). *Mobbing, violencia física y acoso sexual*. Madrid: I. N. de Seguridad e Higiene en el Trabajo
- Pérez-Fuentes, M., Jurado, M. D. M. M., Márquez, M. D. M. S., Ruiz, N. F. O., & Linares, J. J. G. (2020). Validation of the Maslach burnout inventory-student survey in Spanish adolescents. *Psicothema*, 32(3), 444-451.
- Piersma, H. L., Boes, J. L. y Reaume, W. M. (1994). Unidimensional of the Brief Symptom Inventory (B.S.I.) in adult and adolescent inpatients. *Journal of Personality Assessment*, 63, 338-344.
- Piirainen, H., Elo, A.-L., Hirvonen, M., Kauppinen, K., Ketola, R., Laitinen, H., Lindström, K., Reijula, K., Riala, R., Viluksela, M., & Virtanen, S. (2000). *Työ ja terveys—haastattelututkimus* [Work and health—an interview study]. Helsinki, Finland: Työterveyslaitos.
- Pindek, S., Arvan, M. L., & Spector, P. E. (2018). The stressor–Strain relationship in diary studies: A meta-analysis of the within and between levels. *Work & Stress*, 1–21. doi:10.1080/02678373.2018.1445672.
- Pines, A. M., Aronson, E. y Kafry, D. (1981). *Burnout: From tedium to the personal growth*. Nueva York: Free Press.
- Pines, A. y Aronson, E. (1988). *Career Burnout: Causes and Cures*. New York: Free Press.
- Piñuel, I. (2001). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal Terrae.
- Piñuel, I. (2003). *Mobbing. Manual de autoayuda. Claves para reconocer y superar el acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Aguilar.
- Popper, K. R. (1959). *The logic of scientific discovery*. London: Hutchinson.
- Popper, K.R. (2002). *The logic of scientific discovery*. Routledge: London and New York.

- Power, J. L., Brotheridge, C. M., Blenkinsopp, J., Bowes-Sperry, L., Bozionelos, N., Zoltán, B. Chuang, D., Drnevich, D., Garzón-Vico, A., Leighton, C., Madero, S.M., Mak, W., Mathew, R., Monserrat, S.I., Mujtaba, B.G., Olivas-Lujan, M.R., Polycroniou, P., Sprigg, C.A., y Nnedumm, A. O. U. (2013). Acceptability of workplace bullying: A comparative study on six continents. *Journal of Business Research*, 66(3):374–380. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2011.08.018>.
- Prieto, G., & Delgado, A. R. (2010). Fiabilidad y validez. *Papeles del psicólogo*, 31(1), 67-74.
- Quine, L. (2001). Workplace bullying in nurses. *Journal of Health Psychology*, 6, 73-84.
- Qureshi, S. U., Ashfaq, J., Ul Hassan, M., & Imdadullah, M. (2015). Impact of extroversion and narcissism on in role and extra role performance: Moderating role of impression management motives. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)*, 9(1), 96-119.
- Radon, K., Llanqui, U., Arce, A., Herrera, R., Herbig, B., Nowak, D., & Parra, M. (2016). Job strain, bullying and violence at work and asthma in Peruvian cleaners – A cross-sectional analysis. *Journal of Asthma*, 53(10), 1018–1025.
- Rai A., y Agarwal U. A. (2017b). Exploring nature of workplace bullying and psychometric properties of negative acts questionnaire-revised (NAQ-R) in Indian organizations. *J. Indian Bus. Res.* 9, 229–247.
- Rai, A., & Agarwal, U. A. (2017a). Linking workplace bullying and work engagement: the mediating role of psychological contract violation. *South Asian Journal of Human Resources Management*, 4(1), 42-71.
- Rai, A., & Agarwal, U. A. (2018). A review of literature on mediators and moderators of workplace bullying. *Management Research Review*.

- Rangel, R.A., Barroso, S.R. y de Oliveira, W. (2018). Acerca de la construcción normativa del mobbing laboral en el ordenamiento jurídico brasileño. *Revista General de Derecho del Trabajo y la Seguridad Social*, 49.
- Rayner, C., & Cooper, C. L. (2003). The black hole in" bullying at work" research. *International Journal of Management and Decision Making*, 4(1), 47-64.
- Rayner, C., & Keashly, L. (2005). Bullying at work: A perspective from Britain and North America. In S. Fox & P.E. Spector (Eds.), *Counterproductive behavior. Investigations of actors and targets* (pp. 271-296). Washington, DC: American Psychological Association.
- Reknes, I., Einarsen, S., Pallesen, S., Bjorvatn, B., Moen, B., & Mageroy, N. (2016). Exposure to bullying behaviors at work and subsequent symptoms of anxiety: The moderating role of individual coping style. *Industrial Health*, 54(5), 421–432. <https://doi.org/10.2486/indhealth.2015-0196>.
- Reknes, I., Glambeke, M., & Einarsen, S. V. (2020). Injustice perceptions, workplace bullying and intention to leave. *Employee Relations: The International Journal*. Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print.
- Reknes, I., Pallesen, S., Magerøy, N., Moen, B. E., Bjorvatn, B., & Einarsen, S. (2014). Exposure to bullying behaviors as a predictor of mental health problems among Norwegian nurses: results from the prospective SUSSH-survey. *International journal of nursing studies*, 51(3), 479-487.
- Reknes, I., Visockaite, G., Liefoghe, A., Lovakov, A., & Einarsen, S. V. (2019). Locus of control moderates the relationship between exposure to bullying behaviors and psychological strain. *Frontiers in psychology*, 10, 1323.

- Reme, S. E., Eriksen, H. R., & Ursin, H. (2008). Cognitive activation theory of stress--How are individual experiences mediated into biological systems? *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 34(6), 177.
- Rivas, M.P. (2005). *Violencia psicológica en el trabajo: su tratamiento en la jurisprudencia. Estudio, jurisprudencia y formularios*. Cizur Menor, Navarra: Aranzadi.
- Rodic, V. (2016,). Mobbing in Bosnia and Herzegovina and the member states of the European Union. In *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 144, 12016.
- Rodríguez-Carballeira, Á., Escartín-Solanelles, J., Visauta-Vinacua, B., Porrúa, C., & Martín-Peña, J. (2010). Categorization and hierarchy of workplace bullying strategies: A Delphi survey. *The Spanish Journal of Psychology*, 2010, vol. 13, núm. 1, p. 297-308.
- Rodríguez-Muñoz, A., Antino, M., & Sanz-Vergel, A. I. (2017). Cross-domain consequences of workplace bullying: A multi-source daily diary study. *Work & Stress*, 31(3), 297–314. [https:// doi.org/10.1080/02678373.2017.1330782](https://doi.org/10.1080/02678373.2017.1330782).
- Rodríguez-Muñoz, A., Gil, F. y Moreno-Jimenez, B. (2012). Organizational factors and workplace bullying: the moderating role of “laissez faire” leadership. *Revista de Psicología Social*, 27, 221-231.
- Rodríguez-Muñoz, A., Martínez, M., Moreno-Jiménez, B. y Gálvez, M. (2006). Predictores organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: aplicación del modelo de demandas y recursos laborales. *Revista del Trabajo y de las Organizaciones*, 22 (3), 333-346.
- Rodríguez-Muñoz, A., Moreno-Jiménez, B., Sanz Vergel, A. I., & Garrosa Hernández, E. (2010). Post-Traumatic symptoms among victims of workplace bullying: Exploring gender differences and shattered assumptions. *Journal of Applied Social Psychology*, 40(10), 2616-2635.
- Rojas, L. (2010). *Superar la adversidad. El poder de la resiliencia*. Madrid: Espasa.

- Romeo, L., Balducci, C., Quintarelli, E., Riolfi, A., Pelizza, L., Serpelloni, A., & Perbellini, L. (2013). MMPI-2 personality profiles and suicidal ideation and behavior in victims of bullying at work: a follow-up study. *Violence and Victims*, 28(6), 1000-1014.
- Rosenthal, R. (2002). Covert communications in classrooms, clinics, courtrooms, and cubicles. *American Psychologist*, 57, 839-849.
- Rugulies, R., Madsen, I. E., Hjarsbech, P. U., Hogh, A., Borg, V., Carneiro, I. G., & Aust, B. (2012). Bullying at work and onset of a major depressive episode among Danish female eldercare workers. *Scandinavian journal of work, environment & health*, 218-227.
- Rupp, D. E., & Bell, C. M. (2010). Extending the deontic model of justice: Moral self-regulation in third-party responses to injustice. *Business Ethics Quarterly*, 89-106.
- Sáez, M. C., & García-Izquierdo, M. (2001). Violencia psicológica en el trabajo. En Buendía y F. Ramos (Coords.) *Empleo, estrés y salud*. Madrid: Pirámide.
- Sáez, M.C., García-Izquierdo, M., y Llor, B. (2003). Validación de la escala NAQ de Einarsen y Raknes (1997) sobre acoso psicológico en el trabajo (mobbing). *VIII Congreso Nacional de Psicología Social*. Torremolinos.
- Safren, S. A., Turk, C. L., & Heimberg, R. G. (1998). Factor structure of the social interaction anxiety scale and the social phobia scale. *Behaviour Research and Therapy*, 36(4), 443-453.
- Sakurai, K., & Jex, S. M. (2012). Coworker incivility and incivility targets' work effort and counterproductive work behaviors: The moderating role of supervisor social support. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17(2), 150–161.
- Salas, M. L., Quezada, S., Basagoitia, A., Fernandez, T., Herrera, R., Parra, M., Muñoz, D.M., Weigl, M., y Radon, K. (2015). Working conditions, workplace violence, and psychological distress in Andean miners: A cross-sectional study across three countries. *Annals of Global Health*, 81(4), 465–474.

- Salin, D. (2001). Prevalence and forms of bullying among business professionals: A comparison of two different strategies for measuring bullying. *European journal of work and organizational psychology*, 10(4), 425-441.
- Salin, D. (2003). The significance of gender in the prevalence, forms and perceptions of bullying. *Nordiske Organisasjonsstudier*, 5(3), 30–50.
- Salin, D. (2015). Risk factors of workplace bullying for men and women: The role of the psychosocial and physical work environment. *Scandinavian Journal of Psychology*, 56(1), 69–77. <https://doi.org/10.1111/sjop.12169>.
- Salin, D. (2018). Workplace bullying and gender: an overview of empirical findings. In P. D'Cruz, E. Noronha, C. Caponecchio, J. Escartín, D. Salin, & M. R. Tuckey (Eds.), *Workplace Bullying. Dignity and Inclusion at Work*. Singapore: Springer [https://doi.org/10.1007/978-981-10-5338-2\\_12-1](https://doi.org/10.1007/978-981-10-5338-2_12-1)
- Salin, D. y Hoel, H. (2020). Organizational risk factors of workplace bullying. In S. V. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. L. Cooper (Eds.). *Bullying and harassment in the workplace: Theory, research, and practice* (3rd ed., pp. 305-330). Boca Raton: CRC Press.
- Salin, D., & Hoel, H. (2013). Workplace bullying as a gendered phenomenon. *Journal of Managerial Psychology*, 28(3), 235–251. <https://doi.org/10.1108/02683941311321187>.
- Salin, D., & Notelaers, G. (2018). The effects of workplace bullying on witnesses: Violation of the psychological contract as an explanatory mechanism? *The International Journal of Human Resource Management*, 1–21. <https://doi.org/10.1080/09585192.2018.1443964>.
- Salmela-Aro, K., Savolainen, H., & Holopainen, L. (2009). Depressive symptoms and school burnout during adolescence: Evidence from two cross-lagged longitudinal studies.

*Journal of Youth and Adolescence*, 38(10), 1316-1327. <https://doi.org/10.1007/s10964-008-9334-3>

- Samnani, A. K., & Singh, P. (2016). Workplace bullying: Considering the interaction between individual and work environment. *Journal of Business Ethics*, 139(3), 537-549.
- Sandín, B. (2003). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud*, 3(1), 141-157.
- Sansone, R. A., & Sansone, L. A. (2015). Workplace bullying: a tale of adverse consequences. *Innovations in clinical neuroscience*, 12(1-2), 32.
- Saunders, P., Huynh, A., & Goodman-Delahunty, J. (2007). Defining workplace bullying behaviour professional lay definitions of workplace bullying. *International journal of law and psychiatry*, 30(4-5), 340-354.
- Scarcella, A. (2018). Risarcibile non solo il danno da Mobbing ma anche quello da straining. In *Così ha Deciso la Corte di Cassazione; Ambiente & Sicurezza sul Lavoro*: Rome, Italy, pp. 12–26.
- Schat, A. C., & Kelloway, E. K. (2003). Reducing the adverse consequences of workplace aggression and violence: the buffering effects of organizational support. *Journal of occupational health psychology*, 8(2), 110.
- Schaufeli, W. B., & Greenglass, E. R. (2001). Introduction to special issue on burnout and health. *Psychology & health*, 16(5), 501-510.
- Schaufeli, W. B., & Van Dierendonck, D. (1993). The construct validity of two burnout measures. *Journal of organizational behavior*, 14(7), 631-647.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C. y Jackson, S. E. (1996). Maslach Burnout Inventory. General Survey. En C. Maslach, S. E. Jackson y M. P. Leiter (Eds.), *The Maslach Burnout Inventory, Test Manual* (3rd Ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.



- Schnohr, C. W., Keiding, H., Grynderup, M. B., Hansen, Å. M., & Høgh, A. (2015). How to improve your paper with a cost of illness analysis: providing an example on bullying among social care workers in elder care. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 57(6), e64.
- Schwickerath, J. (2009). *Mobbing am Arbeitsplatz. Stationäre Verhaltenstherapie von Patienten mit Mobbing-Erfahrungen*. [Bullying at the workplace: Inpatient treatment of victims of bullying]. Lengerich: Pabst Science Publishers.
- Scott, K. L., Zagenczyk, T. J., Schippers, M., Purvis, R. L., & Cruz, K. S. (2014). Co-worker exclusion and employee outcomes: An investigation of the moderating roles of perceived organizational and social support. *Journal of Management Studies*, 51(8), 1235–1256.
- Scott, M. J., & Stradling, S. G. (1994). Post-traumatic stress disorder without the trauma. *British Journal of Clinical Psychology*, 33(1), 71-74.
- Segurado, A., Agullo, E., Rodríguez, J., Agullo, M., Boada, J. & Medina, R. (2008). Las relaciones interpersonales como fuente de riesgo de acoso laboral en la policía local. *Psicothema*, 20(4), 739-744.
- Seidman, G., Shrout, P. E., & Bolger, N. (2006). Why is enacted social support associated with increased distress? Using simulation to test to possible sources of spuriousness. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 32(1), 52–65.
- Selye, H. (1936). *A syndrome produced by diverse noxious agents*. *Nature* ;138:32.
- sensemaking: An analysis of target and actor perspectives on initial hostile interactions. *Culture and Organization*, 22(2), 136–157.
- Serebrennikova, N. V. (2019). The incidence and outcomes of nurse bullying in the Russian Federation. *International Nursing Review*, 66(1), 94–103.  
<https://doi.org/10.1111/inr.12479>

- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high effort /low reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-41.
- Siegrist, J. (1998). Adverse health effects of effort-reward imbalance at work: theory, empirical support and implications for prevention. En: Cooper , C.(Ed.) *Theories of Organizational Stress* (pp. 190-204). Oxford: Oxford University Press.
- Silva, I. V., de Aquino, E. M., & de Matos Pinto, I. C. (2017). Características psicométricas do Negative Acts Questionnaire para detecção do assédio moral no trabalho: estudo avaliativo do instrumento com uma amostra de servidores estaduais da saúde. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 42, 1-9.
- Sims, R. L., & Sun, P. (2012). Witnessing workplace bullying and the Chinese manufacturing employee. *Journal of Managerial Psychology*., 27, 9–26.  
doi:10.1108/02683941211193839
- Skogstad, A., Einarsen, S., Torsheim, T., Aasland, M. S., & Hetland, H. (2007). The destructiveness of laissez-faire leadership behavior. *Journal of occupational health psychology*, 12(1), 80.
- Skogstad, A., Glasø, L., & Hetland, J. (2008). Er ledere i kraft av sin stilling beskyttet mot mobbing? [Are leaders protected against bullying?]. *Sokelys pa arbeidslivet*, 25(1), 119-142.
- Smith, P. K., Mahdavi, J., Carvalho, M., Fisher, S., Russell, S., & Tippett, N. (2008). Cyberbullying: Its nature and impact in secondary school pupils. *Journal of child psychology and psychiatry*, 49(4), 376-385.
- Smith, P.K., Singer, M., Hoel, H. y Cooper. C.L. (2003). Victimization in the school and the workplace: Are there any links? *British Journal of Psychology*, 94, 174-188.

- Soares, A. (2004). *Bullying, post-traumatic stress disorders, and social support*. Trabajo presentado en el 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Noruega.
- Soler, M.I., Meseguer, M., García-Izquierdo, M. e Hidalgo, M.D. (2010). Validación del cuestionario de conductas de hostigamiento (mobbing) de Einarsen y Raknes. *Ansiedad y Estrés*, 16(2-3), 151-162.
- Sonnentag, S. Frese, M. (2003). Stress in organizations. En I.B. Weiner (Ed.), *Handbook of Psychology, Vol. 12, Industrial and Organizational Psychology*. Hoboken, N.J: John Wiley & Sons.
- Soria, M.A. y Garrido, E. (2005). El acoso psicológico laboral (mobbing). En M.A. Soria (Coord.), *Manual de psicopatología jurídica e investigación criminal*. Madrid: Pirámide.
- Soto, C. (2013). Estudio doctrinal. Diversos tipos de mobbing y conceptos relacionados. *Boletín del Ministerio de Justicia*, núm. 2159.
- Spence Laschinger, H. K., & Nosko, A. (2015). Exposure to workplace bullying and post-traumatic stress disorder symptomology: The role of protective psychological resources. *Journal of Nursing Management*, 23(2), 252–262.
- Spielberger, C. D., Vagg, P. R., & Catalina, C. (2010). Cuestionario de estrés laboral. *CD Spielberger, & PR Vagg, Cuestionario de estrés laboral*, 20-21.
- Spielberger, C., Gorsuch, R. & Lushene, R. (1994). *Cuestionario de ansiedad estado-rasgo*. Publicaciones de Psicología Aplicada. Madrid: TEA Ediciones, S.A.
- Steers, R. M., & Rhodes, S. R. (1978). Major influences on employee attendance: A process model. *Journal of applied Psychology*, 63(4), 391.
- Sun, T., Gao, L., Li, F., Shi, Y., Xie, F., Wang, J., Wang, S., Zhang, S., Liu, W., Duan, X., Liu, X., Zhang, Z., Li, L., Lihua, F. (2017). Workplace violence, psychological stress,

sleep quality and subjective health in Chinese doctors: A large crosssectional study.  
*BMJ Open*, 7(12), e017182

Tajfel, H. y Turner, J. (1986). The social identity theory of intergroup behavior. In S. Worchel and W. G. Austin (eds.), *Psychology of intergroup relations* (pp.7-24). Chicago: Nelson.

Tamarit, J.M<sup>a</sup>. (2006). La victimología: cuestiones conceptuales y metodológicas. En E. Baca, E. Echeburúa y J.M<sup>a</sup> Tamarit (Coords.), *Manual de victimología*, Valencia: Tirant lo Blanch.

Tambur, M., & Vadi, M. (2009). Bullying at work: research in Estonia using the Negative Acts Questionnaire Revised (NAQ-R). *Review of International Comparative Management*, 10(4), 791-805.

Taniguchi, T., Takaki, J., Hirokawa, K., Fujii, Y., & Harano, K. (2016). Associations of workplace bullying and harassment with stress reactions: a two-year follow-up study. *Industrial health*, 54(2), 131-138.

Taylor, F.W. (1972). *Shop Management in American Society of Mechanical Engineers*. Vol. 24. Londres: Greenwood Press.

Taylor, S., Asmundson, G. J., & Carleton, R. N. (2006). Simple versus complex PTSD: A cluster analytic investigation. *Journal of anxiety disorders*, 20(4), 459-472.

Tehrani, N. (2004). The cost of caring. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.

Tepper, B. J., Simon, L., & Park, H. M. (2017). Abusive supervision. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4, 123-152.

Terpstra, D.E. y Baker, D.D. (1991). Sexual harassment at work: The psychosocial issues. In M. J. Davidson y J. Earnshaw (eds.), *Vulnerable workers: Psychosocial and legal issues* (pp.179-201). Chichester: Wiley.

- Theorell, T., Hammarström, A., Aronsson, G., Bendz, L. T., Grape, T., Hogstedt, C., Marteinsdottir, I., Skoog, I., & Hall, C. (2015). A systematic review including meta-analysis of work environment and depressive symptoms. *BMC public health*, 15(1), 738.
- Tokarev, A., Phillips, A. R., Hughes, D. J., & Irwing, P. (2017). Leader dark traits, workplace bullying, and employee depression: Exploring mediation and the role of the dark core. *Journal of abnormal psychology*, 126(7), 911.
- Tolor, A., & Fehon, D. (1987). Coping with stress: A study of male adolescents' coping strategies as related to adjustment. *Journal of Adolescent Research*, 2(1), 33-42.
- Tong, M., Schwendimann, R., & Zúñiga, F. (2017). Mobbing among care workers in nursing homes: A cross-sectional secondary analysis of the Swiss Nursing Homes Human Resources Project. *International Journal of Nursing Studies*, 66, 72–81.
- Tonso, M. A., Prematunga, R. K., Norris, S. J., Williams, L., Sands, N., & Elsom, S. J. (2016). Workplace violence in mental health: A Victorian mental health workforce survey. *International Journal of Mental Health Nursing*, 25(5), 444–451.
- Topa, G., & Moriano, J. A. (2013). Stress and nurses' horizontal mobbing: Moderating effects of group identity and group support. *Nursing outlook*, 61(3), e25-e31.
- Török, E., Hansen, A. M., Grynderup, M. B., Garde, A. H., Hogh, A., & Nabe-Nielsen, K. (2016). The association between workplace bullying and depressive symptoms: The role of the perpetrator. *BMC Public Health*, 16, 993. <https://doi.org/10.1186/s12889-016-3657-x>.
- Totterdell, P., Hershcovis, M. S., Niven, K., Reich, T. C., & Stride, C. (2012). Can employees be emotionally drained by witnessing unpleasant interactions between coworkers? A diary study of induced emotion regulation. *Work & Stress*, 26(2), 112-129.

- Traweger, C., Kinzl, J. F., Traweger-Ravanelli, B., & Fiala, M. (2004). Psychosocial factors at the workplace—do they affect substance use? Evidence from the Tyrolean workplace study. *Pharmacoepidemiology and drug safety*, 13(6), 399-403.
- Trépanier, S. G., Fernet, C., & Austin, S. (2013). Workplace bullying and psychological health at work: The mediating role of satisfaction of needs for autonomy, competence and relatedness. *Work & Stress*, 27(2), 123-140.
- Trépanier, S. G., Fernet, C., and Austin, S. (2015). A longitudinal investigation of workplace bullying, basic need satisfaction, and employee functioning. *J. Occup. Health Psychol.* 20:105. doi: 10.1037/a0037726.
- Trujillo, F., y de Franco, M.S. (2016). Uruguay y España frente al mobbing: Una visión jurídica crítica. *Revista de Derecho de la Universidad de Montevideo*, 30, 113-134.
- Tsuno, K., & Kawakami, N. (2015). Multifactor leadership styles and new exposure to workplace bullying: A six-month prospective study. *Industrial Health*, 53(2), 139–151.
- Tsuno, K., Kawakami, N., Inoue, A., & Abe, K. (2010). Measuring workplace bullying: reliability and validity of the Japanese version of the negative acts questionnaire. *Journal of occupational health*, 52, 216–226.
- Tuckey, M. R., & Neall, A. M. (2014). Workplace bullying erodes job and personal resources: Between-and within-person perspectives. *Journal of occupational health psychology*, 19(4), 413.
- Turney, L. (2003). Mental health and workplace bullying: The role of power, professions and ‘on the job’ training. *Australian E-journal for the Advancement of Mental Health*, 2(2), 99-107.
- Tversky, A. (1977). Features of similarity. *Psychological review*, 84(4), 327.
- UGT (2013). *Costes Socio-Económicos de los Riesgos Psicosociales*, UGT-CEC.

- UNISON. (2016). *Police staff bullying survey*. UNISON.  
<https://www.unison.org.uk/content/uploads/2016/02/Police-Bullying-Survey-Report-AW.pdf>.
- Ursin, H., & Eriksen, H. R. (2010). Cognitive activation theory of stress (CATS). *Neuroscience & Biobehavioral Reviews*, 34(6), 877-881.
- Van de Vliert, E., & de Dreu, C. K. (2005). El conflicto en las organizaciones. La optimización del rendimiento mediante la estimulación del conflicto. En L. Munduate y F.J. Medina (Coords.), *Gestión del conflicto, negociación y mediación* (pp. 31-44). Pirámide.
- Van den Brande, W., Baillien, E., Elst, T. V., De Witte, H., & Godderis, L. (2019). Coping styles and coping resources in the work stressors–workplace bullying relationship: A two-wave study. *Work & Stress*, 1-19.
- Van den Brande, W., Baillien, E., Vander Elst, T., De Witte, H., Van den Broeck, A., & Godderis, L. (2017). Exposure to workplace bullying: The role of coping strategies in dealing with work stressors. *BioMed research international* (3):1-12.
- Van den Brande, W., Bernstein, C., Reknes, I., & Baillien, E. (2018). The moderating effects of coping mechanisms and resources in the context of workplace bullying, emotional abuse and harassment. *Pathways of Job-related Negative Behaviour*, 1-24.
- Van Orden, K. A., Witte, T. K., Cukrowicz, K. C., Braithwaite, S. R., Selby, E. A., & Joiner Jr, T. E. (2010). The interpersonal theory of suicide. *Psychological review*, 117(2), 575.
- Vargas-Rodríguez, Á. M., & Carrillo-Guarín, J. E. (2011). Mobbing en Colombia alcances y limitaciones de la Ley 1010 de 2006. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 30(1), 106-120.
- Varhama, L. M., & Björkqvist, K. (2004). Conflicts, workplace bullying and burnout problems among municipal employees. *Psychological reports*, 94(32), 1116-1124.

- Vartia M., Leka S. (2011) Interventions for the prevention and management of bullying at work. *In Bullying and Harassment in the Workplace*, 2nd edn (S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf & C.L. Cooper eds), pp. 359–376, Taylor & Francis Group, Boca Raton, FL.
- Vartia, M. (1996). The sources of bullying: Psychological work environment and organizational climate. *European Journal of work and Organizational Psychology*, 5 (2), 303-214.
- Vartia, M. A. (2001). Consequences of workplace bullying with respect to the well-being of its targets and the observers of bullying. *Scandinavian journal of work, environment & health*, 63-69.
- Vartia, M., & Hyyti, J. (2002). Gender differences in workplace bullying among prison officers. *European Journal of work and organizational psychology*, 11(1), 113-126.
- Vázquez, B. (2008). Aportaciones de psicología a la modernización del sistema judicial español. Conferencia inaugural de IV congreso de Psicología Jurídica y Forense, Murcia, 8, 9 y 10 de mayo de 2008. *Anuario de Psicología Jurídica*, 5-10.
- Velázquez, M. (2005). *Mobbing. Violencia física y estrés en el trabajo. Aspectos jurídicos de los riesgos psicosociales*. Barcelona: Gestión 2000.
- Venkatesh, B., Corke, C., Raper, R., Pinder, M., Stephens, D., Joynt, G., Morley, P., Bellomo, R., Bevan, R., Freebairn, R., Varghese, B., Ashbotl, M., Hawker, F., Jacob, S. y Yung, S. (2016). Prevalence of bullying, discrimination and sexual harassment among trainees and Fellows of the College of Intensive Care Medicine of Australia and New Zealand. *Critical Care and Resuscitation*, 18(4), 230
- Verkuil, B., Atasayi, S., & Molendijk, M. L. (2015). Workplace bullying and mental health: A metaanalysis on cross-sectional and longitudinal data. *PLoS One*, 10(8), e0135225. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0135225>.



- Vilariño M., Amado B. G., Martín-Peña J., y Vázquez M. J. (2020). La simulación del acoso laboral en el LIPT-60: implicaciones para la evaluación psicológica forense. *Anuario de Psicología Jurídica* 30 83–91. 10.5093/apj2019a19
- Vogel, R. M., Mitchell, M. S., Tepper, B. J., Restubog, S. L., Hu, C., Hua, W., & Huang, J. C. (2015). A cross-cultural examination of subordinates' perceptions of and reactions to abusive supervision. *Journal of Organizational Behavior*, 36(5), 720-745.
- Vranjes, I., Farley, S. y Baillien. (2020). Harassment in the digital world: Cyberbullying. In S. V. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. L. Cooper (Eds.). *Bullying and harassment in the workplace: Theory, research, and practice* (3rd ed., pp. 409-434). Boca Raton: CRC Press.
- Vukelić M., Čizmić S., Petrović I. B., Tenjović L., y Giorgi G. (2015). Psychometric properties of the Serbian version of the negative acts questionnaire – Revised. *Psihologija* 48 19–33.
- Walter, F., Lam, C. K., Van Der Vegt, G. S., Huang, X., & Miao, Q. (2015). Abusive supervision and subordinate performance: Instrumentality considerations in the emergence and consequences of abusive supervision. *Journal of Applied Psychology*, 100(4), 1056.
- Welbourne, J. L., Gangadharan, A., & Esparza, C. A. (2016). Coping style and gender effects on attitudinal responses to incivility. *Journal of Managerial Psychology*, 31 (3), 720-738.
- WHO. (2018). Suicide mortality rate (per 100 000 population), by WHO region, 2016. Accessed from <http://apps.who.int/gho/data/node.sdg.3-4-viz-2?lang=en>.
- Widows, M. R., & Smith, G. P. (2004). *SIMS: Structured Inventory of Malingered Symptomatology professional manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources, Inc.

- Williams, K. D., & Nida, S. A. (2011). Ostracism: Consequences and coping. *Current Directions in Psychological Science*, 20(2), 71-75.
- Wilson, B. L., Diedrich, A., Phelps, C. L., & Choi, M. (2011). Bullies at work: The impact of horizontal hostility in the hospital setting and intent to leave. *JONA: The Journal of Nursing Administration*, 41(11), 453-458.
- Withey, M. J., & Cooper, W. H. (1989). Predicting exit, voice, loyalty, and neglect. *Administrative science quarterly*, 521-539.
- working life*. New York: Basic books.
- Wu, S. H., & Wu, C. C. (2019). Bullying bystander reactions: a case study in the Taiwanese workplace. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 57(2), 191-207.
- Xu, T., Hanson, L. L. M., Lange, T., Starkopf, L., Westerlund, H., Madsen, I. E., ... & Hansen, Å. M. (2018). Workplace bullying and violence as risk factors for type 2 diabetes: a multicohort study and meta-analysis. *Diabetologia*, 61(1), 75-83.
- Yağcı, E., & Uluöz, T. (2017). Leadership styles of school administrators and its relation with the mobbing experience levels of social, science and mathematics teachers. *Eurasia Journal of Mathematics, Science and Technology Education*, 14(1), 155-166.
- Yamada, D. (2004). Crafting a legislative response to workplace bullying. *Employee Rights and Employment Policy Journal*, 8, 475-521.
- Yamada, D.C. (2020). Bullying and the law: Gradual Progress on a global scale. In S. V. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. L. Cooper (Eds.). *Bullying and harassment in the workplace: Theory, research, and practice* (3rd ed., pp. 627-648). Boca Raton: CRC Press.
- Yang, Z., Yang, B., & Li, J. (2015). Perspectives on compensation and legislation of death due to work overload—karoshi. *QJM: An International Journal of Medicine*, 108(4), 349-350.

- Yokoyama, M., Suzuki, M., Takai, Y., Igarashi, A., Noguchi-Watanabe, M., & Yamamoto-Mitani, N. (2016). Workplace bullying among nurses and their related factors in Japan: A crosssectional survey. *Journal of Clinical Nursing*, 25(17–18), 2478–2488.
- Zabrodska, K., & Kveton, P. (2013). Prevalence and forms of workplace bullying among university employees. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 25(2), 89-108.
- Zabrodska, K., Ellwood, C., Zaeemdar, S., & Mudrak, J. (2016). Workplace bullying as sensemaking: An analysis of target and actor perspectives on initial hostile interactions. *Culture and organization*, 22(2), 136-157.
- Zachariadou, T., Zannetos, S., Chira, S. E., Gregoriou, S., & Pavlakis, A. (2018). Prevalence and forms of workplace bullying among health-care professionals in Cyprus: Greek version of “Leymann Inventory of Psychological Terror” Instrument. *Safety and health at work*, 9(3), 339-346.
- Zapf, D. (1999). Organisational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20 (1/2), 70-85.
- Zapf, D. (2004). Negative social behaviours at work and workplace bullying. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace*, Bergen, Norway, June 28-29.
- Zapf, D. y Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 497-522.
- Zapf, D. y Einarsen, S., Hoel, H. y Vartia, M. (2003). Empirical findings on bullying in the workplace. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C.L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*. London: taylor and Francis.

- Zapf, D., & Einarsen, S. (2005). Mobbing at Work: Escalated Conflicts in Organizations. En S. Fox y P. E. Spector (eds.), *Counterproductive behaviour: Investigations of actors and targets*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Zapf, D., & Einarsen, S. V. (2020). Individual antecedents of bullying: Personality, motives and competences of victims and perpetrators. En S.V. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, y C.L. Cooper (Eds.). *Bullying and harassment in the workplace: Theory, research, and practice* (3rd ed., pp. 269-304). Boca Raton: CRC Press
- Zapf, D., Escartín, J., Scheppa-Lahyani, M., Einarsen, S.V., Hoel, H. y Vartia, M. (2020). Empirical findings on prevalence and risk groups of bullying in the workplace. In S. V. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. L. Cooper (Eds.). *Bullying and harassment in the workplace: Theory, research, and practice* (3rd ed., pp. 105-162). Boca Raton: CRC Press.
- Zapf, D., Knorz, C., & Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment, and health outcomes. *European Journal of work and organizational psychology*, 5(2), 215-237.
- Zeidner, M., & Saklofske, D. (1996). Adaptive and maladaptive coping. In M. Zeidner & N. S. Endler (Eds.), *Handbook of coping: Theory, research, applications* (pp. 505–531). New York: Wiley
- Zhang, X., Klassen, R. M., & Wang, Y. (2013). Academic burnout and motivation of Chinese secondary students. *International Journal of Social Science and Humanity*, 3(2), 134-138. <https://doi.org/10.7763/IJSSH.2013.V3.212>
- Zimet, G. D., Powell, S. S., Farley, G. K., Werkman, S. y Berkoff, K. A. (1990). Psychometric characteristics of the multidimensional scale of perceived social support. *Journal of Personality Assessment*, 55 (3), 610-617.

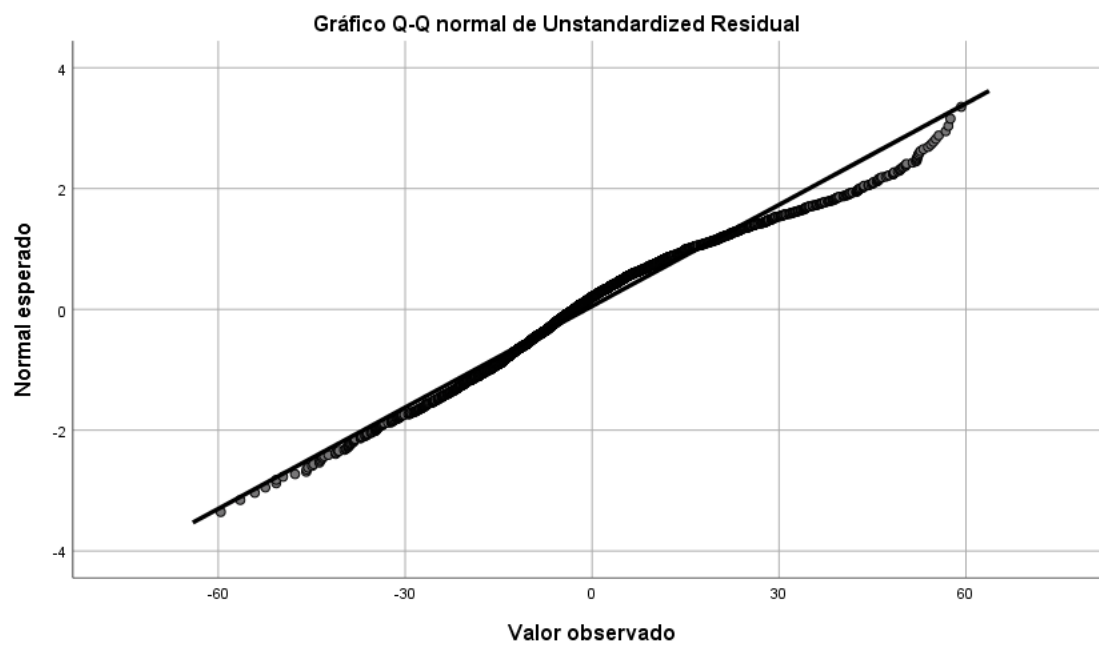
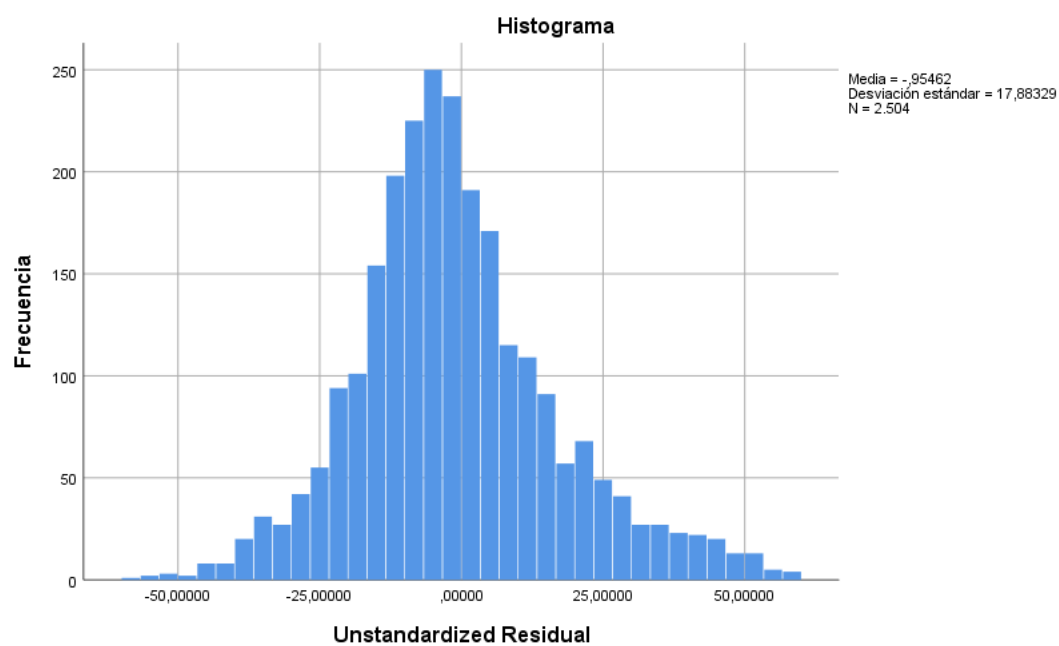
**ANEXO A**

**LISTADO DE ABREVIATURAS**

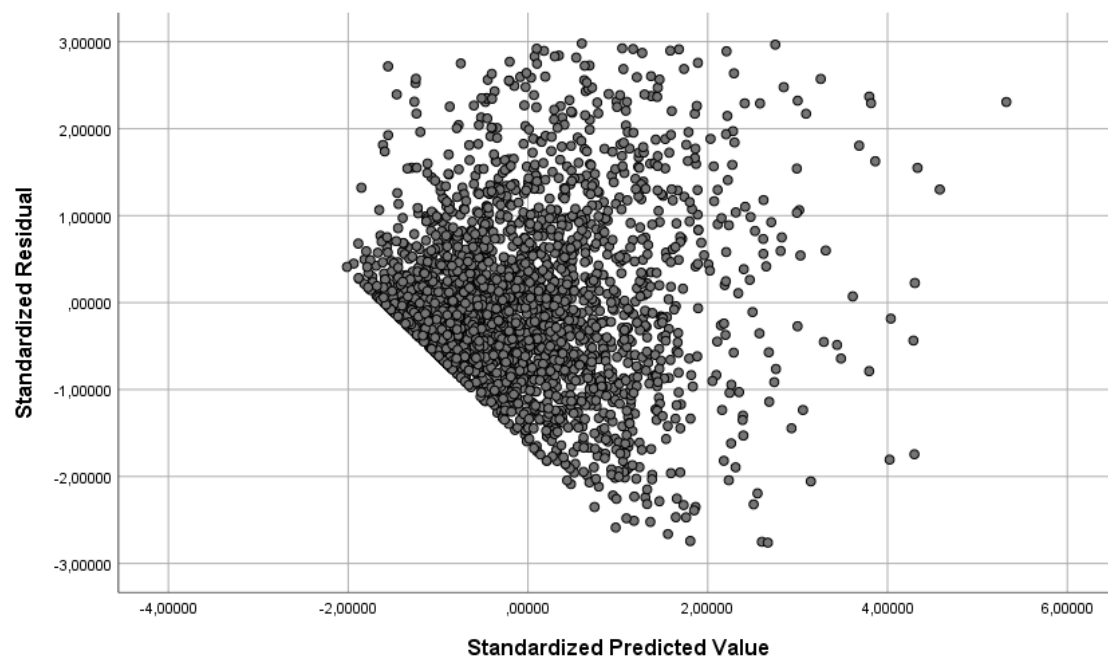
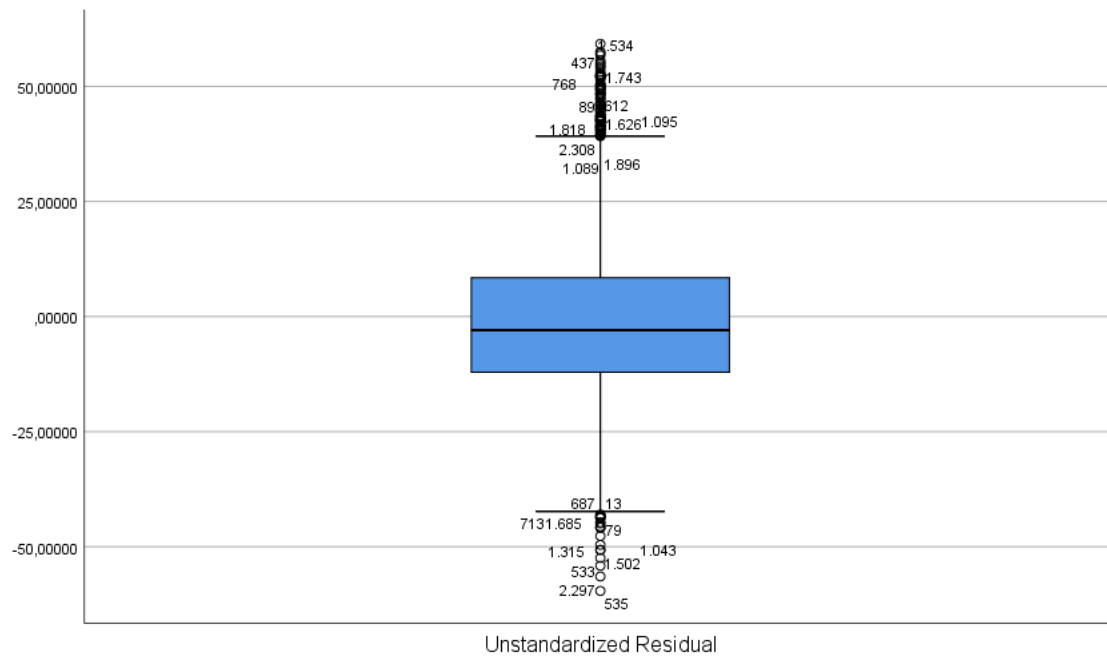
<b>AMEVA</b>	Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en lugar de trabajo	
<b>APA</b>	<i>The American Psychiatry Association</i>	Asociación Americana de Psiquiatría
<b>CATS</b>	<i>Cognitive Activation Theory of Stress</i>	Teoría de la Activación Cognitiva del Estrés
<b>CE</b>	Constitución Española	
<b>COR</b>	<i>Conservation of Resources</i>	Modelo de Conservación de los Recursos
<b>EBEP</b>	Estatuto Básico del empleado Público	
<b>ET</b>	Estatuto de los Trabajadores	
<b>EU-OSHA</b>	<i>European Agency for Safety and Health at Work</i>	Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo
<b>GAAM</b>	<i>General Affective Aggression Model</i>	Modelo Afectivo General de la Agresión
<b>INSHT</b>	Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo	
<b>ITSS</b>	Instituto de Trabajo y Seguridad Social	
<b>LCC</b>	<i>Latent Class Method</i>	Análisis de grupos latentes
<b>LEC</b>	Ley de Enjuiciamiento Civil	
<b>LECRIM</b>	Ley de Enjuiciamiento Criminal	
<b>LGSS</b>	Ley General de la Seguridad Social	
<b>LISOS</b>	Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.	
<b>LO</b>	Ley Orgánica	
<b>LPRL</b>	Ley de Prevención de Riesgos Laborales	
<b>LRJS</b>	Ley Reguladora de la Jurisdicción Social	
<b>NTP</b>	Nota Técnica Preventiva	
<b>OIT</b>	Organización Internacional del Trabajo	
<b>OMS</b>	Organización Mundial de la Salud	
<b>ROC</b>	<i>Receiver Operating Characteristic</i>	Características operativas del receptor
<b>SCM</b>	<i>Statistical Criterion Method</i>	Método estadístico
<b>TIC</b>	Tecnologías de la Comunicación y la Información	
<b>UGT</b>	Unión General de Trabajadores	
<b>WHO</b>	<i>World Health Organization</i>	

**ANEXO B**

**PRUEBAS DE NORMALIDAD**







**ANEXO C**

**PROTOCOLO DE RECOGIDA DE DATOS**

**UTILIZADO EN LA PRESENTE INVESTIGACIÓN**